

## **Informointi ja ohjeistuksen kehittäminen**

Case: Ulkoasiainministeriön toimittajamatka-apuraha

Anna Vuorela

<b>Tekijä(t)</b> Anna Vuorela	
<b>Koulutusohjelma</b> Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Informointi ja ohjeistuksen kehittäminen : Case: Ulkoasiainministeriön toimittajamatka-apuraha	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 35 + 15
<p>Opinnäytetyö on toiminnallinen ja koostuu Ulkoasiainministeriön kehitysviestinnän yksikön vuosittain myöntämään toimittajien matka-apurahaan liittyvien ohjeiden, lomakkeiden ja sähköpostiviestien sekä prosessikuvauksen kehittämisestä. Tavoitteena oli kehittää näitä osalueita viestinnän keinoin prosessin toimivuuden parantamiseksi.</p> <p>Toimeksiantajana oli Ulkoasiainministeriön kehitysviestinnän yksikkö. Idea opinnäytetyön aiheesta syntyi kesällä 2014, kun kesätyöni kehitysviestinnän osastosihteerinä sisälsi apurahaan liittyviä tehtäviä. Opinnäytetyön tekeminen alkoi syksyllä 2014 ja valmistui keväällä 2015.</p> <p>Tietoperustassa kuvaillaan ohjeiden ja prosessikuvausten, lomakkeiden sekä sähköpostiviestien teoriaa. Lisäksi on tietoa siitä mistä hyvä teksti koostuu, miten viestintä vaikuttaa yhteisökuvaan sekä miten julkisen toimijan asema vaikuttaa sen viestintään.</p> <p>Produktin suunnittelua ja tekemistä kuvaillaan käytännön tasolla kertomalla työn etenemisestä ja yhteydenpidosta toimeksiantajan kanssa. Produktin eri osien tekemiseen vaikuttaneisiin asioihin keskitytään erillisessä luvussa.</p> <p>Produktin onnistuneisuutta arvioidaan kolmen arviointikriteerin mukaan: tekstin ymmärrettävyys ja selkeys, tekstin asiallisuus ja ulkoasun selkeys. Arviointi on jaettu produktikuvauksen, ohjeiden, lomakkeiden ja automaattisten viestien arviointiin.</p> <p>Lopuksi pohditaan opinnäytetyöstä opittua sekä produktin ajankohtaisuutta. Produktina tekemäni prosessikuvaus, ohjeet, lomakkeet sekä automaattiset viestit ja sähköpostimallit menivät osaksi suoraan käyttöön ja osaksi valmiiksi materiaaliksi odottamaan sähköiseen järjestelmään siirtymistä.</p>	
<b>Asiasanat</b> sähköposti, ohjeet, lomakkeet, viestintä	

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Informatiivinen teksti .....	2
2.1	Mistä syntyy hyvä teksti .....	2
2.2	Ohjeet ja prosessikuvaukset .....	3
2.3	Lomakkeet .....	3
2.4	Sähköpostiviestit .....	5
3	Viestinnän merkitys julkisyhteisölle.....	6
3.1	Viestinnän vaikutus yhteisökuvaan.....	6
3.2	Julkisen toimijan aseman vaikutus viestintään .....	6
4	Produktin suunnittelu ja toteutus .....	8
4.1	Toimeksianto .....	8
4.2	Produktin muotoutuminen .....	8
4.3	Yhteydenpito toimeksiantajan kanssa .....	10
4.4	Tapaamiset toimeksiantajan kanssa .....	12
5	Produktin osat .....	13
5.1	Prosessikuvaus.....	13
5.2	Hakuohjeet ja tiedot apurahasta internetsivuilla .....	16
5.3	Tuen ehdot -yleisohje.....	17
5.4	Lomakkeet .....	19
5.4.1	Lomakkeiden sähköistäminen .....	20
5.4.2	Lomakkeiden käytettävyys .....	23
5.4.3	Lomakkeiden kysymykset .....	23
5.4.4	Lomakkeiden ulkoasu .....	24
5.5	Automaattiset viestit ja viestipohjat.....	26
6	Produktin onnistumisen arviointi.....	29
6.1	Prosessikuvaus.....	30
6.2	Tiedot apurahasta internetsivuilla ja Tuen ehdot -yleisohje .....	30
6.3	Haku- ja raportointilomake .....	31
6.4	Automaattiset viestit ja viestipohjat.....	32
7	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	33
	Lähteet .....	35
	Liitteet.....	36
	Liite 1. Prosessikuvaus.....	36
	Liite 2. Hakuohjeet ja tiedot apurahasta internetsivuilla .....	37
	Liite 3. Tuen ehdot -yleisohje.....	39
	Liite 4. Hakulomake.....	43
	Liite 5. Raportointilomake .....	46
	Liite 6. Automaattiset viestit ja viestipohjat .....	49

# 1 Johdanto

Ulkoasiainministeriön kehitysviestinnän yksikkö myöntää vuosittain matka-apurahaa toimittajille Suomen kehitysyhteistyöhön ja kehitysmaiin liittyvien juttujen tekemiseen. Haku tapahtuu pääsääntöisesti alkuvuodesta ja yleensä apurahapäätökset tehdään alkukeväästä. Tästä alkaa prosessi, joka sisältää useita moneen kertaan toistuvia vaiheita, kun apuraha myönnetään joka vuosi noin 80 henkilölle yhteensä noin 100 000 euron arvosta.

Apurahaa voi hakea kuka tahansa ja vuosittain sitä hakee noin 140 toimittajaa ja valokuvaajaa. Apurahan tavoitteena on edistää kehitysmaita koskevan aineiston julkaisemista eri tiedotusvälineissä ja perehdyttää toimittajia Suomen kehityspolitiikkaan. Toimittajamatka-apuraha on valtionapua ja sitä säätelee lainsäädäntö. Muun muassa valtionavustuslaki, hallintolaki, henkilötietolaki sekä kielilaki vaikuttavat matka-apurahaprosessiin.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on matka-apurahaprosessin kehittäminen toimivammaksi viestinnän osalta selkeyttämällä siitä annettuja ohjeita ja lomakkeita sekä parantamalla viestintää esimerkiksi helposti käytettävien valmiiden viestipohjien avulla. Prosessin paperityön määrää ja siihen kuluva aikaa halutaan vähentää sekä tehdä prosessista helpommin ymmärrettävä ja käsiteltävä sekä apurahaa hakeville toimittajille, että apurahan parissa työskenteleville ulkoasiainministeriön työntekijöille.

Kiinnostuin aiheesta työskennellessäni kehitysviestinnän osastolla kesällä 2014, kun matka-apurahaan liittyvien maksupyyntöjen ja raportoinnin käsittely kuului työtehtäviini. Kiinnitin huomiota prosessista toimittajille saatavilla oleviin ohjeisiin ja lomakkeisiin, kun toimittajat kysyivät yleensä aina samoja asioita, jotka minulle olivat kuitenkin jo selviä saamani ohjeistuksen perusteella. Huomasin, että näitä asioita ei ollut ilmaistu aivan niin selkeästi kuin se olisi mahdollista ja että pienillä muutoksilla apurahaprosessista olisi mahdollista saada sujuvampi. Kysyin mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö apurahaprosessiin liittyen ja toimeksiantaja piti sitä hyvänä ajatuksena. Uutta näkökulmaa tehtävänantoon tuli myös toimeksiantajan toiveesta siirtää matka-apurahaprosessi nyt pääsääntöisesti paperityönä toimivasta sähköiseen järjestelmään.

Opinnäytetyöraporttini koostuu tietoperustasta, produktin tekemisen raportoinnista, arvioinnista sekä liitteenä olevasta produktista. Tietoperustassa kokoaan yhteen produktin tekemisessä hyödyllistä teoriaa informoivista teksteistä ja pohdin viestinnän merkitystä julkisyhteisölle. Kuvailen produktin tekemistä käytännön tasolla kertomalla sen suunnittelusta ja toteutuksesta. Esittelen myös lopputuloksen ja siihen vaikuttaneet asiat. Arvioinnissa keskityn pohtimaan produktin onnistuneisuutta sekä erikseen opinnäytetyöprosessia.

## 2 Informatiivinen teksti

Hyvä informatiivinen teksti välittää tiedon selkeästi ja tilanteeseen sopivalla tavalla. Matkapurahaprosessissa on tärkeää, että viestintä ja erilaiset tekstit kaikissa prosessin vaiheissa toimivat. Siten apurahaproessin tavoite, eli kehitysmaita koskevan aineiston julkaiseminen noudattaen tuen käyttöä ohjaavia ehtoja, onnistuu parhaiten. Siksi seuraaviin kappaleisiin on koottu tietoa prosessiin liittyvistä teksteistä ja viestintätavoista.

### 2.1 Mistä syntyy hyvä teksti

Tärkeää hyvän tekstin tekemisessä on tietää mitä kirjoittaa ja kenelle. Ystävälle sosiaalisen median kautta kirjoitettu kutsu syntymäpäiville harvoin on samanlainen kuin töissä asiakkaalle lähetettävä tiedote organisaation muutoksesta. Kun tuntee vastaanottajan, on helppo tietää millä tyylillä viestin kirjoittaa. Jos taas vastaanottaja on tuttu, mutta kuitenkin vaikkapa organisaation ulkopuolinen, on hyvä kirjoittaa hieman kohteliaammin. Täysin tuntemattomalle kirjoitettaessa taas on hyvä ottaa selvää taustoista tai miettiä mitä tietää etukäteen. (Metsäaho 2013, 52–58.)

On hyvä tietää onko kyseessä tekstin lukijalle ennestään tuttu asia vai onko asia aivan uusi. Aivan uutta asiaa on luonnollisesti selitettävä enemmän ja mahdolliset erikoistermit on selitettävä. Molemmissa tapauksissa on pidettävä huolta, että käytetty kieli on muotoasultaan kirjakielen sääntöjen mukaista sekä teksti kokonaisuudessaan ymmärrettävää. Lukijalle tutu sanat, helpot lauserakenteet ja sopivan mittaiset kappaleet helpottavat tekstin ymmärrettävyyttä. Koukeroiset lauseet ja hienolta kuulostavat erikoissanat eivät tuo tekstille lisäarvoa. Varsinkin ikävistä asioista kertoessa tekstin on hyvä olla selkeää sekä sävyltään neutraalia ja asiallista. (Metsäaho 2013, 14; 52–58.)

Tekstin ymmärrettävyyttä ja selkeyttä etenkin ohjeiden, ohjeistuksien ja muiden vastaavien tekstien osalta helpottaa tekstin konkretisoiminen eli havainnollistaminen. Havainnollistaminen tekee tekstistä käytännönläheisempää ja lukijalle selviää mitä vaikka jokin ohje tarkoittaa arjessa. Esimerkiksi sen sijaan että vain mainitaan että apurahan käytöstä on raportoitava kolmen kuukauden kuluessa, voidaan kertoa lomakkeesta tarkemmin. Havainnollisempaa on kertoa lisäksi, että raportointi tapahtuu erillisellä lomakkeella, mitä lomakkeessa suunnilleen kysytään sekä mihin ja miten lomake palautetaan. Näin asia tulee lähelle lukijaa, eikä jää vain irralliseksi maininnaksi tehtävästä asiasta. (Metsäaho 2013, 26–27; Korteso 2009, 167–169.)

## 2.2 Ohjeet ja prosessikuvaukset

Viestinnän sujumista helpottavat ohjeet ja prosessikuvaukset, jotka kertovat yksityiskohdaisesti ja konkreettisesti, miten asiat pitää tehdä. Ohjeet ovat toiminnan apuvälineitä, jotka helpottavat arkielämää, kun toimintatavat eivät itsestään selvästi ole kaikkien tiedossa. Kun esimerkiksi matka-apuraharaporttia tekevät toimittajat ovat varmasti tavoiltaan erilaisia ja apurahaa ulkoasiainministeriössä hoitava henkilökin voi vaihtua, on hyvä että prosessikuvaus ja ohjeet takaavat yhtenäisen laadun ja tyylin säilymisen. (Juholin 2013, 160.)

Parhaimmillaan hyvä ohje on niin selkeä, että se välittää hyvin toivotun toimintatavan eikä aiheuta lisäkysymyksiä. Ohjeistus syntyy parhaiten niin, että ohjeen kohteena olevaa toimenpidettä tarkastellaan ja siitä luodaan yksityiskohtainen prosessikuvaus. Käymällä muutama tapaus läpi prosessikuvauksen avulla, pystytään paikantamaan vaiheet tai yksityiskohdat, joista tarvitaan ohjeisiin enemmän tietoa. (Juholin 2013, 161.) Usein eri tapauksissa samat kohdat jäävät epäselviksi, jos kohtaan annettu ohje ei ole ollut riittävän selkeä.

Metsäaho (2013, 149–152) pitää tärkeänä myönteisen sävyn säilyttämistä ohjeissa, vaikka niiden tarkoitus onkin ohjeistaa toimimaan toivotulla tavalla. Lukijaa ei pidä aliarvioida, mutta ohjeiden tulee olla havainnolliset, täsmälliset ja yksiselitteiset. Kohtelias ja hyvällä suomen kielellä kirjoitettu ohje toimii usein paremmin ja antaa paremman mielikuvan organisaatiosta, kuin huutomerkillä varustettu käskymuoto. (Metsäaho 2013, 149–152.)

## 2.3 Lomakkeet

Lomakkeissa tekstin tulee olla lyhyttä, selkeää ja mieluiten perusmuodossa. Itsestäänselvyyksiä kannattaa välttää, esimerkiksi lomake-sanaa ei tarvitse toistaa lomakkeen nimesä tai kirjoittaa ”laita rasti ruutuun” -ohjetekstejä. Lomakkeen suunnittelussa tavoitteena tulisi olla sellainen selkeys, että erillisiä täyttöohjeita ei tarvita. Usein yksinkertaisimmissa kohdissa kysymysmuodon sijaan voi käyttää perusmuotoa, esimerkiksi kirjoittaa vain ”nimi” sen sijaan että kirjoittaisi koko kysymyksen ”mikä sinun nimesi on?”. (Toikkanen 2003, 141–142.) On tärkeää että kysymykset tai perusmuodossa olevat kohdat ymmärretään ja niihin pystytään vastamaan ja että sanavalinnat ovat yksiselitteisiä, eivätkä mahdollista väärintulkintaa (Ronkainen & Karjalainen 2008, 39).

Kysymysmuotoisia kohtia lomakkeessa voidaan joissain tilanteissa kuitenkin tarvita. Lomakkeen suunnittelun ja tekstin selkeän muotoilun pohjalla on tieto siitä, mitä tietoja lomakkeella tarvitaan. Tutkittava asia on pilkottava konkreettiseksi ja vastattavaksi kysymykseksi. Kysymys perustuu aina johonkin etukäteen tiedettyyn ja se on muotoiltu tarkas-

teltavan asian mukaan. (Ronkainen & Karjalainen 2008, 31–32.) Toimittajamatka-apurahojen kohdalla etukäteen tiedettyä on esimerkiksi se, että apurahaa ei yleensä myönnetä henkilöille, jotka ovat jo sen saaneet viimeisen kahden vuoden sisällä. Apuraha on kuitenkin valtionapua ja sen hakeminen on kaikille mahdollista. Siksi apurahahakemuslomakkeessa kysytään näiden ennalta tiedettyjen asioiden pohjalta, onko hakija aikaisemmin saanut matka-apurahaa.

Lomakkeissa toimivan tekstin, kysymysten ja ohjeistusten lisäksi lomakkeen toimivuuteen ja sen välittämään kuvaan kyseessä olevasta organisaatiosta vaikuttaa lomakkeen ulkoasu ja visuaalinen ilme. Hyvän lomakkeen tulee olla selkeä, niin että sen täyttäjät erottaa kaikki kysymykset ja muut tarpeelliset kohdat. Silloin kaikki tarvittavat tiedot saadaan todennäköisemmin lomakkeesta kerralla, eikä niitä tarvitse erikseen kysellä.

Organisaation visuaalinen identiteetti viestii sanattomasti ja saa organisaation muistumaan mieleen. Perinteisesti visuaalinen identiteetti sisältää tyylin, muodot ja värit, joiden tulisi vahvistaa niitä arvoja, jotka ovat tärkeitä organisaatiolle. Esimerkiksi yritystunnus, tunnusvärit ja typografia ovat keskeisiä elementtejä, jotka näyttäytyvät kaikissa viestinnän tuotoksissa ja saavat organisaation erottumaan muista. (Juholin 2013, 111–113.)

Toikkanen (2003, 141–142 ja 152–161) suosittelee lomakkeen suunnittelun pohjaksi erilaisten standardien mahdollisimman tarkkaa seuraamista. Lomakkeen perusrakenne sekä Lomakkeen rakennekaavio -standardit yhdessä sovelletun Asiakirjan tekstin asettelu -standardin kanssa antavat hyvän pohjan selkeärakenteiselle lomakkeelle. Aina standardin pilkuntarkka noudattaminen ei ole mahdollista, mutta Toikkasen (2003, 152–161) ohjeilla Word-muotoisesta dokumentista saa standardinmukaisen. Hän suosittelee muun muassa taulukon käyttämistä lomakkeen pohjana.

Mahdollisuus toteuttaa selkeä, toimiva ja mahdollisimman hyvin organisaation visuaalista identiteettiä vastaava lomake riippuu myös lomakkeen tekemiseen käytetystä ohjelmasta tai sovelluksesta. Ohjelman valinnassa kannattaa ottaa huomioon myös se, millaisia muita ominaisuuksia esimerkiksi sähköiselle lomakkeelle halutaan. Valmiiksi olemassa olevista kysely- ja lomakeohjelmista esimerkiksi Webropol on helppokäyttöinen ja edullinen, mutta visuaalisen ilmeen muokkaaminen on rajallista ja erillisten palautettujen lomakkeiden läpikäyminen suhteellisen työlästä. Organisaatiolle mittatilaustyönä tehtyyn ohjelmaan taas voi todennäköisesti tehdä visuaaliselta ilmeeltään ja ominaisuuksiltaan juuri sopivan lomakkeen, mutta se on todennäköisesti melko kallista.

## 2.4 Sähköpostiviestit

Jokaisessa organisaatiossa on syytä linjata, miten sidosryhmille viestitään sähköpostitse, sillä lähetetty sähköposti voi päätyä mihin tahansa. Tietty varovaisuus on hyvä pitää mielessä ja hoitaa arkaluontoisimmat asiat ennemmin vaikka kasvotusten, sillä luottamuksellistakin tietoa on helppo jakaa eteenpäin. (Metsäaho 2013, 68; Kortesus 2009, 111–113.) Linjauksista sovittaessa täytyy ottaa huomioon millainen kieli ja tyyli sopivat organisaatiolle, virallisella julkishallinnon toimijalla on erilaiset viestinnän tarpeet kuin vaikkapa rennolla it-alan startup-yrityksellä. Tyyllillisiä linjauksia ja niiden käyttöä voidaan ylläpitää esimerkiksi fraasi- ja mallipohjapankkien avulla ja huolehtimalla, että ulospäin viestivät kirjoittavat yrityksen ja asiakkaan näköistä tekstiä. (Kortesus 2009, 111–113.)

Kortesus (2009, 111–120) ohjeistaa sähköpostin rakenteen kanssa: viestissä tulee olla tervehdyksen tai puhuttelun sisältävä aloitus, kappalejako, kiitoksilla alkava leipäteksti, lopetus sekä allekirjoitus ja yhteystiedot. Aloituksessa kannattaa mainita ainakin asiakkaan etunimi ja ottaa tyyliä huomioon asiakkaan tuttavallisuus tai virallisuus, niin että viestistä huomaa heti kenelle se on tarkoitettu. Lopetuksen tulee olla samaa tyyliä ja mahdollisimman tilanteeseen sopiva, esimerkiksi vuodenaikaan liittyvä toivutus. Itse leipätekstin aloitetaan positiivisesti, usein kiitoksilla tai joskus pahoitteluilla, sekä viitataan jollain tavalla asiakkaan asiaan. Metsäahon (2013, 76–77) mukaan tutulle vastaanottajalle viestin alkuun voi laittaa jonkin small talkin omaisen virkkeen, mutta useimmiten voi mennä suoraan asiaan. Viestien on hyvä olla melko lyhyitä, sillä ruudulta lukeminen on työläämpää kuin paperilta. Pitkissä viesteissä voi käyttää väliotsikoita, luetteloita ja listoja jäsentämään sisältöä. Kappalejako ja selkeät toimintaohjeet asian etenemisestä yhdessä allekirjoituksen ja kattavien yhteystietojen kanssa varmistavat viestin ymmärrettävyyden ja tarjoavat mahdollisuuden tarvittaessa kysyä lisätietoa. (Kortesus 2009, 113–120; Metsäaho 2013, 79–80.)

Myös sähköpostiviestin tekniset ominaisuudet tulee ottaa huomioon: erityisiä muotoiluja ei yleensä kannata käyttää, sillä ne voivat kadota matkalla ja viesti saapuu vastaanottajalle erinäköisenä kuin lähettäjä on sen ajatellut (Kortesus 2009, 113–114). Jos sähköposti-viesti on vaikea lukea tai osa siitä on jäänyt pois, tarpeellinen tieto voi jäädä saamatta ja viestinnän toimimattomuus voi aiheuttaa ongelmia. Lukemista vaikeuttava asettelu ja tarpeellisten tietojen puuttuminen eivät anna hyvää kuvaa organisaation viestinnästä.



### **3 Viestinnän merkitys julkisyhteisölle**

Tämän luvun perusteena on kysymys siitä, miksi julkisyhteisön ylipäättään pitäisi välittää siitä miten se viestii ja miten toimivia sen erilaiset tekstit ovat. Mikä siis motivoi esimerkiksi ulkoasiainministeriötä kehittämään matka-apurahaan liittyvää viestintää?

#### **3.1 Viestinnän vaikutus yhteisökuvaan**

Viestintä on edellytys yhteisön olemassaololle ja sisältyy kaikkeen toimintaan. Se vaikuttaa sekä yhteisön sidosryhmiin että sisäiseen työskentelyyn, luo edellytyksiä työlle sekä vahvistaa yhteisöllisyyttä ja kulttuuria. (Juholin 2013, 23.) Viestintä eri muodoissa vahvistaa tai heikentää yhteisön mainetta. Hyvä maine on kuin magneetti, joka vetää resursseja puoleensa ja vahvistaa organisaation menestystä sekä saa henkilöstön sitoutumaan ja tuntemaan ylpeyttä työpaikastaan. (Juholin 2013, 231.)

Jos yhteisön viestintä ja vuoropuhelu vaikuttavat sekavalta, se antaa sekavan kuvan myös itse yhteisöstä ja vähentää sidosryhmien luottamusta. Tällöin mahdolliset yhteistyökumppanit ja potentiaaliset työntekijät voivat vetäytyä ja yhteisön toimintamahdollisuudet pienenevät. (Juholin 2013, 53.)

Julkisyhteisöjen toiminnan oikeutuksen ja palvelujen käyttäjien tyytyväisyyden välillä ei ole yhtä suoraa yhteyttä kuin yritysten kohdalla. Sillä on kuitenkin paljon merkitystä, miten hyödyllisiksi julkisyhteisöt koetaan. Mitä paremmin julkisyhteisö pystyy ottamaan huomioon sidosryhmiensä odotukset, myös viestinnän osalta, sitä paremmin se menestyy. (Juholin 2013, 51.) Antamalla itsestään hyvän ja luotettavan kuvan selkeän ja lainmukaisen avoimen viestinnän avulla, ministeriö voi parantaa yhteisökuvaansa sekä kotimaisten että ulkomaisten sidosryhmien silmissä ja kasvattaa yhteistyömahdollisuuksiaan. Kun julkisyhteisö vastaa esimerkiksi kansalaisten palveluihin liittyvästä viestinnästä, sen toimivuuden merkitys kasvaa. Viestintä on mahdollisuus toteuttaa viranomaiselle kuuluvia tehtäviä tehokkaasti, ei pelkästään velvollisuus (Valtioneuvoston kanslia 2010, 11).

#### **3.2 Julkisen toimijan aseman vaikutus viestintään**

Valtion viestintä perustuu yhteiskunnallisiin sopimuksiin ja lakeihin ja siksi siihen kohdistuu erityisiä toimintatapa- ja laatuvaatimuksia (Juholin 2013, 25–26; Valtioneuvoston kanslia 2010, 11). Viestinnän tulisi olla selkeää ja lain mukaista eli esimerkiksi kohdella tasa-arvoisesti ja noudattaa annettuja määräaikoja.

Valtionhallinnon viestintää linjaa Valtionhallinnon viestintäsuositus. Sen tavoitteena ovat avoimuus, kansalaiskeskeisyys, osallistuminen ja vuorovaikutus. Tavoitteellinen, suunnitelmallinen, koordinoitu ja ammattimaisesti toteutettu viestintä auttavat hallintoa toimimaan tehokkaasti ja tuloksellisesti sille kuuluvien tehtävien hoidossa. (Valtioneuvoston kanslia 2010, 12.)

Vuonna 1999 voimaan tullut laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta koskee kaikkia julkista valtaa käyttäviä tahoja niiden organisaatiomuodosta riippumatta. Lain julkisuusperiaatteen mukaan viranomaiset ovat velvollisia edistämään toimintansa avoimuutta ja viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei toisin säädetä. (Juholin 2013, 89–90.) Matka-apurahaprosessissa tuen saamisen ehdot ja päätökset sekä niiden perustelut ovat julkisia, jotta kaikilla on mahdollisuus tietää, miten apurahaa voi saada ja miksi jokin päätös on tehty.

Matka-apurahan tapauksessa viestintään vaikuttaa myös valtionavustuslaki. Siitä selviää muun muassa mitä tietoja on annettava ja esimerkiksi mahdollisuus valittaa päätöksestä. Siihen miten asioista viestitään, laki ei kuitenkaan puutu sen tarkemmin. (Valtionavustuslaki 27.7.2001/688.)

## 4 Produktin suunnittelu ja toteutus

Tässä luvussa kerron miten produkti muotoutui toimeksiannon pohjalta sekä kuvailen miten produktin tekeminen tapahtui käytännössä suunnittelun jälkeen. Kerron myös miten pidin yhteyttä toimeksiantajan kanssa sekä pitämistämme kokouksista. Kappaleessa 5 kerron tarkemmin produktin eri osien toteutukseen vaikuttaneista asioista.

### 4.1 Toimeksianto

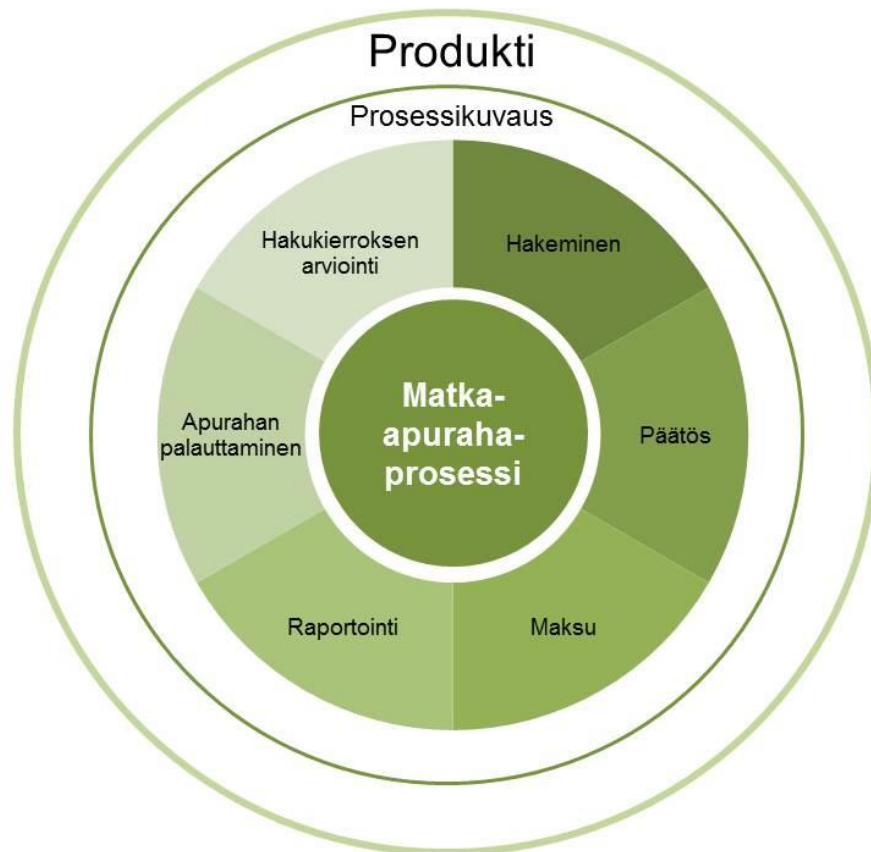
Lähtökohtana produktin suunnittelulle oli kehitysviestinnän yksikössä toimittajamatka-apurahasta vastaavan tiedottaja Pia Helinin antama toimeksianto. Toimeksianto koostui koko matka-apurahaprosessista sisältäen seuraavat elementit:

- Toimittajamatka-apurahahaun prosessikuvaus haun avaamisesta päätöksiin ja raportointiin asti
- Haku- ja raportointilomakkeiden uusiminen ja sähköistäminen
- Hakuohjeiden uusiminen
- Raportointiohjeiden uusiminen
- Maksetun apurahan takaisinperintäohjeistus
- Materiaalit suomeksi ja ruotsiksi

### 4.2 Produktin muotoutuminen

Toimeksiannon saatuaani sovin tapaamisen 23.9.2014 toimeksiantajan ja opinnäytetyöohjaajani kanssa ja keskustelimme opinnäytetyön sisällöstä ja etenemisestä. Kävimme tarkemmin läpi tehtävänantoa ja aikataulua. Sovimme alustavasti, että produktiosuus olisi valmis alkukevääksi, jolloin tekemäni voitaisiin ottaa käyttöön heti seuraavassa haussa vuonna 2015. Kävimme läpi myös kaikki tarvittavat materiaalit ja toimeksiantaja lupasi lähettää minulle tarvittavat dokumentit, joita minulla ei vielä ollut. Suurin osa materiaaleista oli kuitenkin julkista tietoa ja saatavilla internetissä matka-apurahasta kertovalla sivulla.

Tapaamisen jälkeen lähdin työstämään produktia. Aloitin prosessikuvauksesta, sillä se sisältää tiivistetyssä muodossa tiedon kaikista apurahaproessin osista. Käytin siis yhtä tehtävänannon osaa, prosessikuvausta, avuksi prosessin jakamiseen osiin (Kaavio 1.). Käymällä koko prosessin läpi ja jakamalla sen selkeisiin osiin, prosessia oli helpompi käsitellä. Kaikkiin prosessikuvauksen avulla määriteltyihin osiin minulla ei ollut tehtävää, mutta oli hyödyllistä tietää millainen prosessi on kokonaisuudessaan, sillä tietyt kohdat toistuvat useissa eri osissa. Koin sopivaksi edetä produktin tekemisessä siinä järjestyksessä kun prosessikin yleensä menee, jolloin pystyin ottamaan huomioon aikaisemmat osat.



Kaavio 1. Produktin jakaminen osiin

Jaoin prosessin osiin myös työn aikataulutuksen helpottamiseksi. Yritin ottaa huomioon ajan, joka mahdollisesti menee, kun pyydän toimeksiantajalta kommentteja ja teen niiden perusteella muutoksia. Siksi tein aikataulusta melko väljän ja varasin yhden osan tehtävien käsittelyyn noin viikon.

Produktin osat muotoutuivat työn etenemisen ja prosessin osien läpikäymisen myötä. Maksetun apurahan takaisinperintäohjeistus jäi pois tehtävistä, sillä sitä varten olisin tarvinnut vahvaa ulkoasiainministeriön taloushallinnon osaamista. Myöskään toimeksiannossa mainittua kohtaa "materiaalit ruotsiksi" ei edellytetty minulta. Se on mielestäni hyvä, sillä on myönnettävä, ettei ruotsinkielentaitoni riittäisi esimerkiksi tuen ehtojen kääntämiseen. Valtion myöntämään tukeen liittyvät dokumentit tulisi kuitenkin olla kielellisesti oikein. Väärin käännettyt tiedot antaisivat huonon kuvan toiminnasta ja pahimmillaan aiheuttaisivat väärinymmärryksiä.

Lopulta produktiksi muotoutui seuraavan taulukon mukaiset tehtävät.

---

### Produktin osat

---

- Prosessikuvaus
  - Ohjeet
    - Hakuohjeet ja tiedot apurahasta internetsivuilla
    - Tuen ehdot -yleisohje
  - Lomakkeet
    - Hakulomake
    - Raportointilomake
  - Automaattiset viestit ja viestipohjat
    - Viesti hakemuksen vastaanottamisesta
    - Viesti maksua pyytäneelle asian etenemisestä
    - Ilmoitus edustustoille ja deskille matkan arvioidusta ajankohdasta
    - Muistutus raportoinnista
    - Viesti raportoinnin vastaanottamisesta
    - Viesti matkamaiden edustustoille ja deskille raportoiduista jutuista ja mahdollisesta palautteesta
    - Viesti raportin palauttaneelle takaisinperinnästä
- 

#### 4.3 Yhteydenpito toimeksiantajan kanssa

Aina kun olin saanut käsiteltyä yhden prosessin osan, lähetin sen toimeksiantajalle sähköpostitse. Ensimmäisten osien jälkeen lähetin säännönmukaisesti samanmallisen Word-dokumentin jokaisesta tekemästäni osasta. Päädyin tähän ratkaisuun, jotta pystyimme yhtä aikaa käsittelemään eri osia niin, että tiesimme molemmat tarkalleen mistä puhutaan tai mihin jokin kommentti tai kysymys liittyy.

#### Hakeminen - osio

- Apurahasta on tietoa formin.finland.fi -sivulla ([myöntöperusteet](#), [hakuprosessi](#), [raportointiohjeet](#))
- Haun alkamisesta ilmoitetaan (formin.fi, lehti-ilmoitus)
- Toimittajat hakevat apurahaa hakulomakkeella
- Hakemuksen lähettäneille lähetetään viesti hakemuksen vastaanottamisesta

#### Tehtävät:

- netissä olevien tietojen päivittäminen
- hakulomake
- Hakemuksen lähettäneille viesti hakemuksen vastaanottamisesta (automaattinen viesti)

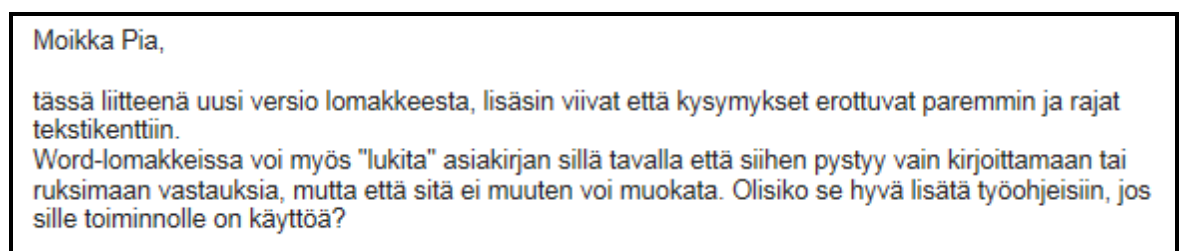
Kuva 1. Hakeminen-osaa koskeva Word-dokumentti

Jokaisesta osasta tekemäni Word-dokumentti alkoi aina osan kuvauksella, jonka kopioin prosessikuvauksesta. Kuvan 1. esimerkissä tämä kuvaus on ensimmäinen lista otsikon jälkeen. Sen jälkeen dokumentissa oli lista tehtävistä, jotka minun tuli tehdä osaan liittyen. Kuvan 1. esimerkissä tämä lista on Tehtävät-alaotsikon jälkeen alkava lista.

Alun tehtävälistauksen jälkeen dokumentti sisälsi kaikki osaan liittyvät aineistot. Esimerkiksi kuvan 1. dokumentti sisälsi internetsivuilta kopioidun päivitettävän tekstin ja päivitettävän hakulomakkeen.

Käsittelin siis jokaista prosessin osaa omassa Word-dokumentissaan ja tein esimerkiksi kuvan 1. tapauksessa päivitykset ja muutosehdotukset internetissä olevaan tekstiin tässä dokumentissa. Käytin erivärisiä tekstejä merkitsemään kohtia, joissa olin muuttanut jotain ja helpottamaan kysymysten ja kommenttien erottumista tekstistä. Lomakkeen tein erikseen, mutta siihen liittyvät selitykset, kommentit ja kysymykset kirjoitin Word-dokumenttiin.

Lähetin tekemäni Word-dokumentin, ja kuvan 1. tapauksessa myös erillisen tekemäni hakulomakkeen, toimeksiantajalle sähköpostitse. Hän vastasi kysymyksiin ja lisäsi kommenttinsa joko kirjoittamalla samaan dokumenttiin tai käyttämällä Wordin kommentointitoimintoa. Tein toimeksiantajan kommenttien perusteella muutoksia ja lähetin joko koko dokumentin tai erillisen sähköpostin toimeksiantajalle, jos minulle tuli lisää kysyttävää.



Kuva 2. Esimerkki toimeksiantajalle lähettämästäni sähköpostista.

Joistain erillisistä tai tapaamisiin liittyvistä asioista ja esimerkiksi 24.11.2014 kokouksessa esille tulleesta uudesta tehtävästä, Word-raportointilomakkeesta, laitoin toimeksiantajalle sähköpostiviestin erikseen liittämättä niitä enää kaikista osista tehtyihin dokumentteihin (Kuva 2).

#### 4.4 Tapaamiset toimeksiantajan kanssa

---

11.9.2014	Toimeksianto
23.9.2014	Tapaaminen toimeksiantajan ja opinnäytetyöohjaajan kanssa
21.10.2014	Kokous matka-apurahaproessin sähköistämiseen liittyen Tiedon kanssa
24.11.2014	Produktin läpikäynti toimeksiantajan kanssa
21.1.2015	Kokous toimeksiantajan ja juristin kanssa

---

Tapasin toimeksiantajaa prosessin aikana alkutapaamisen jälkeen kolme kertaa ja muuten viestimme sähköpostin välityksellä. Ensimmäisessä tapaamisessa 21.10.2014 pääsin mukaan apurahaproessin sähköistämistä koskevaan kokoukseen Tieto Oy:n. Sain uutta näkökulmaa lomakkeiden suunnitteluun, kun kokousta varten tutustuin kehityspoliittisen osaston sähköisiin lomakkeisiin ja mietin miten ne voisivat toimia apurahaprosessissa.

Seuraavan kerran tapasimme 24.11.2014, kun produktin kaikki osat olivat valmiina. Kävimme koko päivän läpi produktiani ja muokkasimme joitain kohtia toimeksiantajan kommenttien pohjalta. Tässä tapaamisessa varmistui, että lomakkeiden sähköistäminen ei onnistu aiemmin suunnitellun mukaan ja sain uudeksi tehtäväksi Word-muotoisen raportointilomakkeen. Toinen suurempi tehtävä oli kysymysten miettiminen juristille sekä yhdistämäni ja toimeksiantajan kanssa läpi käydyn ohjeen lähettäminen juristille.

21.1.2015 pääsin mukaan kokoukseen juristin ja toimeksiantajan kanssa ja kävimme apurahaproessin läpi, jotta se on lainmukainen. Kokouksen jälkeen muutoksia tuli vielä tuen ehdot -yleisohjeeseen sekä tekemiini Word-lomakkeisiin. Oli todella mielenkiintoista nähdä miten tarkkaan juristi käy tekstin läpi ja miten tarkkoilla sanamuodoilla on merkitystä lain näkökulmasta katsottuna.

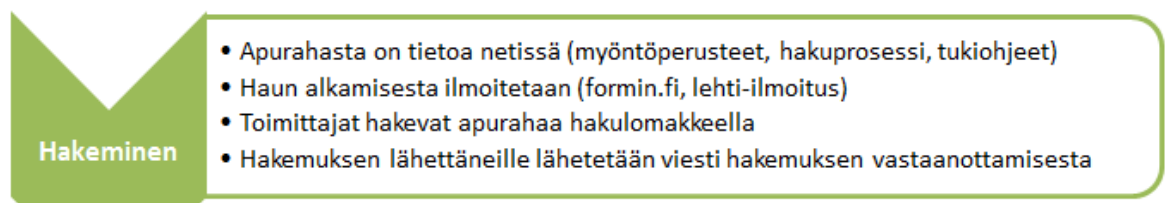
## 5 Produktin osat

Tässä luvussa kuvailen mitkä ovat olleet kunkin produktin osan tavoitteet, miten olen lähestynyt aihetta, mitä kohderyhmiä otin huomioon produktin osaa tehdessäni sekä miten päädyin lopputulokseen.

### 5.1 Prosessikuvaus

Toimittajamatka-apurahaprosessista ei ole aikaisemmin tehty prosessikuvausta. Prosessikuvauksen tavoitteena oli selkeyttää matka-apurahaprosessia. Se on tarkoitettu ulkoasiainministeriössä apurahojen kanssa työskentelevälle sekä pohjaksi erilaisille ohjeille, lomakkeille ja apurahoja käsittelevälle henkilölle tehdyille työohjeille. Prosessikuvaus on hyödyllinen etenkin silloin, kun joku tulee väliaikaisesti hoitamaan tehtävää, tai kun tehtävää hoitava henkilö vaihtuu.

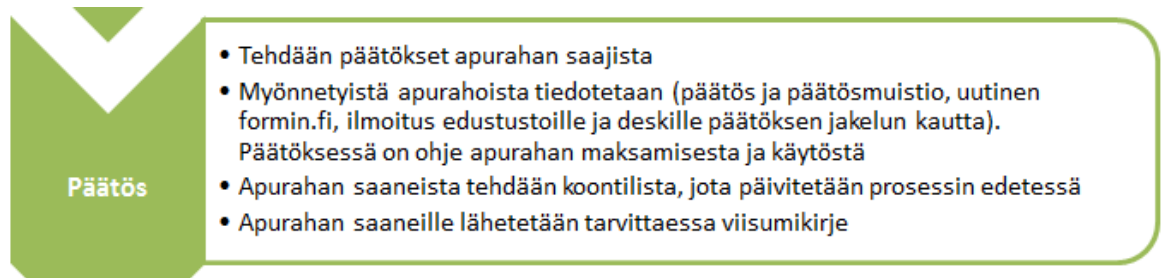
Toimeksiantajan toiveena oli joko kaaviomuotoinen tai yhdeksi tekstiksi kirjoitettu prosessikaavio. Projektin edetessä päädyin siihen, että mahdollisimman yksinkertainen kaavio siitä mitä missäkin vaiheessa tapahtuu, on toimivin. Apurahaa hakevat saavat tiedon prosessin etenemisestä omista ohjeistaan ja apurahojen kanssa ministeriössä työskentelevä saa tarkemman tiedon erillisestä työohjeistuksesta. Kaavio kiteyttää siis sen, mitä yhden hakukierroksen aikana missäkin vaiheessa tapahtuu ja mitä dokumentteja tai lomakkeita tapahtumaan liittyy.



Kuva 3. Prosessikuvauksen Hakeminen-osa

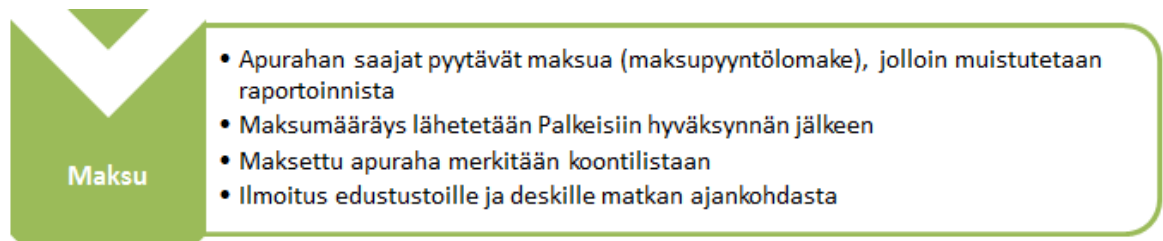
Prosessikuvauksen ensimmäinen osa on Hakeminen (kuva 3). Se lähtee liikkeelle internetissä koko ajan saatavilla olevasta tiedosta, joka sisältää apurahan myöntöperusteet, tietoa hakuprosessista sekä tukiohjeet. Hakukierros lähtee käytännössä käyntiin, kun haun alkamisesta ilmoitetaan formin.fi-internetsivuilla ja lehti-ilmoituksella. Hakeminen-osaan kuuluu lisäksi se, kun toimittajat hakevat apurahaa hakulomakkeella. Tämän jälkeen hakemuksen lähettäneille lähetetään viesti hakemuksen vastaanottamisesta.





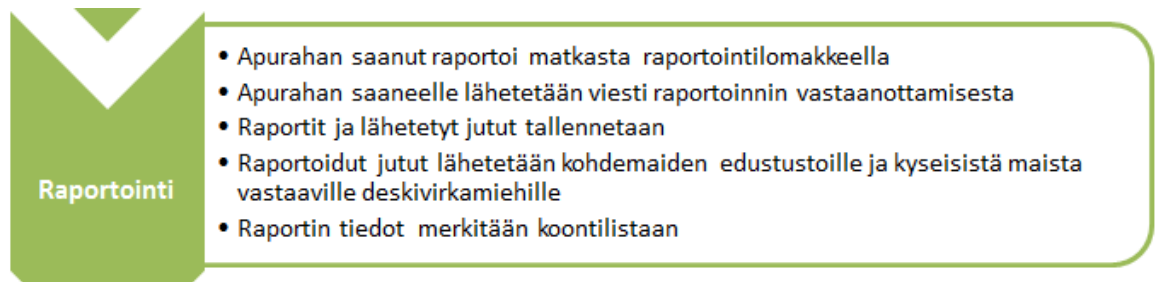
Kuva 4. Prosessikuvauksen Päätös-osa

Toinen prosessikuvauksen osa on Päätös (kuva 4). Kehitysviestinnän yksikössä tehdään päätös apurahan saajista lähetettyjen hakemusten perusteella. Päätöksestä tiedotetaan monella eri tavalla ja eri kohderyhmille: apurahaa hakeneille lähetetään päätös ja päätösmuistio, formin.fi-internetsivuilla julkaistaan uutinen päätöksestä ja edustustoille ja deskille (eli Ulkoasianministeriössä kyseisestä maasta vastaavalle virkamiehelle) lähetetään päätös. Apurahan saajille lähetetään lisäksi ohje apurahan maksamisesta ja käytöstä eli kohdassa 5.3. käsitelty Tuen ehdot -yleisohje. Prosessin seuraamisen helpottamiseksi apurahan saaneista tehdään koontilista, joka sisältää muun muassa tiedon matkamaasta. Tätä listaa päivitetään prosessin edetessä, sillä toimittajat tekevät matkoja eri aikoihin ja ovat prosessin eri vaiheissa eri aikaan. Päätös-osan viimeinen kohta on lähettää toimittajille tarvittaessa viisumin saamista helpottava kirje siitä, että ulkoasiainministeriö on myöntänyt heille matka-apurahan.



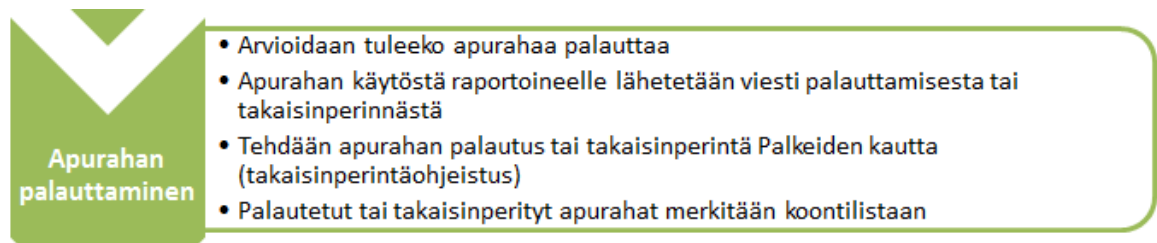
Kuva 5. Prosessikuvauksen Maksu-osa

Prosessin kolmas osa on Maksu (kuva 5), eli apurahan maksaminen toimittajille. Se ei kuitenkaan tapahdu automaattisesti, vaan apurahan saajien on erikseen pyydettävä maksua maksupyyntölomakkeella. Tässä yhteydessä on koettu toimivaksi muistuttaa raportoinnista ja apurahan käyttöön hyväksytyistä kuluista, niin ne ovat tuoreessa muistissa matkalle lähtiessä. Kun maksupyyntölomake on käynyt yksikön sisäisen hyväksymisprosessin läpi, se lähetetään talousosasto Palkeisiin. Palkeet maksaa apurahan, joka merkitään koontilistaan. Maksu-osan viimeinen kohta on ilmoitus edustustoille ja deskille varmistuneesta matkan ajankohdasta. Apurahan maksua voi hakea aikaisintaan kaksi kuukautta ennen matkaa, joten tässä kohdassa ajankohta tiedetään jo tarkemmin kuin Haku- ja Päätös-osissa.



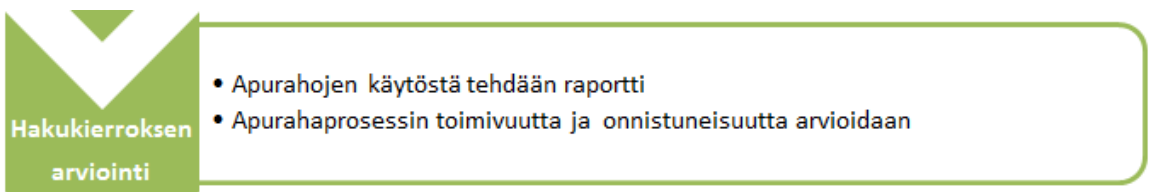
Kuva 6. Prosessikuvauksen Raportointi-osa

Raportointi-osassa (kuva 6) apurahan saanut raportoi tehdystä matkasta raportointilomakkeella. Lomakkeen vastaanottamisesta lähetetään viesti ja raportti liitteineen ja juttuihin tallennetaan. Raportoidut jutut ja mahdollinen palaute lähetetään vielä kohdemaiden edustustoille ja kyseisistä maista vastaaville virkamiehille tiedoksi. Lisäksi raportin tiedot merkitään koontilistaan.



Kuva 7. Prosessikuvauksen Apurahan palauttaminen -osa

Apurahan palauttaminen -osa (kuva 7) liittyy tiiviisti Raportointi-osaan. Arvioidaan tuleeko apurahaa palauttaa -kohta voi olla joko kehitysviestinnän työntekijän tai itse raportoineen toimittajan tekemä. Joskus toimittajat palauttavat rahan itse, jos he eivät ole tarvinneet sitä kokonaan. Joissain harvoissa tapauksissa apurahaa peritään takaisin, mutta ero apurahan palauttamiseen on juridisesti merkittävä ja siksi se on mainittu erikseen. Palauttamisesta tai takaisinperinnästä lähetetään viesti, joka voi olla esimerkiksi pyyntö selvittää asia niin, ettei palautusta tarvitakaan. Jos apurahaa kuitenkin palautetaan tai peritään takaisin, sen tekee Palkeet ja siihen on olemassa erillinen ohjeistus. Palautetut tai takaisinperityt apurahat merkitään myös koontilistaan.



Kuva 8. Prosessikuvauksen Hakukierroksen arviointi -osa

Prosessikuvauksen viimeinen osa on Hakukierroksen arviointi (kuva 8). Kun suurin osa apurahan saaneista on raportoinut matkasta ja apurahapäätöksestä on kulunut melkein vuosi, apurahojen käytöstä tehdään raportti ja prosessin toimivuutta ja onnistuneisuutta arvioidaan. Tämä on sopiva ajankohta, jos haluaa tehdä prosessiin muutoksia, ennen kuin haku taas avataan.

Haastavaa kaavion tekemisessä oli määritellä, miten tarkkaan eri osissa tehtävät toimenpiteet tulee kuvailla. Päädyimme yhdessä toimeksiantajan kanssa siihen, että jos yksi tehtävä sisältää useita osia, kaikki eri osat merkitään kaavioon. Niin ne näkyvät kaaviosta helposti kerralla. Esimerkiksi Päätös-kohdassa ” Myönnettyistä apurahoista tiedotetaan (päätös ja päätösmuistio, uutinen formin.fi, ilmoitus edustustoille ja deskillle päätöksen jakelun kautta).” Tai jos tehtävästä on lisätietoa erillisessä ohjeessa, ohje mainitaan tehtävän yhteydessä. Esimerkiksi Apurahan palautus -kohdassa ”Palautetaan apuraha Palkeiden kautta (takaisinperintäohjeistus)”.

## 5.2 Hakuohjeet ja tiedot apurahasta internetsivuilla

### Keskeiset muutokset ja täydennykset

- Internetsivujen tekstin päivittäminen sähköistä järjestelmää varten
- Tietojen tarpeellisuuden arviointi
- Tekstin selkeyttäminen

Toimittajien matka-apurahasta on saatavilla yleistä tietoa koko hakukierroksen ajan Ulkoasiainministeriön internetsivuilla

(<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=15450&contentlan=1&culture=fi-FI>).

Tavoitteena oli käydä läpi internetsivuilla apurahasta kertova teksti ja muokata sitä selkeämmäksi ja yhteensopivaksi myöhemmin käyttöön otettavaan sähköiseen hakujärjestelmään. Teksti on tarkoitettu kaikille apurahasta kiinnostuneille, esimerkiksi toimittajille, jotka aikovat hakea apurahaa tai joille se on myönnetty.

Muokattava internetissä oleva teksti sisälsi yleiskuvauksen apurahasta, hakuprosessin kuvauksen ja hakuohjeet sekä raportointiohjeet. Toimeksiantajan kanssa keskustellessamme päädyimme siihen, että nettisivuilla oleva yleinen tieto on tarkoitettu lähinnä hakuvaiheeseen. Siksi jätin tekemistäni versiosta pois edellisessä nettitekstissä olleet raportointiohjeet. Lisätieto raportoinnista yhdistettiin Tuen ehdot -yleisohjeeseen, jonka tekemistä käsittelen myöhemmin kohdassa 5.3. Ajatuksena oli, että hakuvaiheessa hyödyllisin tieto löytyy nettisivuilta, mutta kaikki tarkempi apurahaa koskeva tieto, mukaan lukien ra-

portointiohjeet, löytyisivät yhdestä yleisohjeesta, joka on myös tuen hakijoiden luettavissa internetsivuilla.

Internetsivuilla oleva teksti oli kokonaisuudessaan toimiva, joten parannusehdotukseni olivat lähinnä tarkennuksia yksityiskohtiin, joilla myös on tärkeä merkitys tekstin lukijan kannalta. Esimerkiksi apurahan määrästä kertovan lauseen ”Apuraha on pääsääntöisesti 1 500 euroa, työpareille 1 200 euroa hakijaa kohden.” ehdotin muutettavaksi muotoon ”Apuraha on 1 600 euroa yksin työskenteleville, työpareille 1 300 euroa hakijaa kohden”. Summat muuttuivat prosessin aikana, mutta mielestäni tärkeintä on se, että lauseesta tulee selvästi ilmi kuinka paljon rahaa hakija voi saada ja samalla myös selventää sitä, että apurahaa voi hakea yksin tai työparin kanssa. Tekstiin myös lisättiin joitain tietoja sähköisen järjestelmän käytöstä.

Lisäksi ehdotin, että ohjeen alkuosaan, jossa lukee hakuajan päättymisen tai alkaminen, tulisi alle myös linkki apurahapäätökseen sekä sen mukana tuleviin ohjeisiin. Toki tuen hakijat saavat päätöksen myös postitse, mutta se voi silti olla tarpeen löytää internetsivuilta. Tällä hetkellä linkki sijaitsee internetsivujen oikealla laidalla erillisessä palkissa, josta se voi olla hankala löytää. Apurahapäätöksen löytääkseen on siis tiedettävä, että se sijaitsee internetsivujen Uutiset-osassa, mikä voi olla vaikeaa jos ei tunne sivustoa hyvin.

Nettitekstissä otetaan mielestäni hyvin huomioon laaja kohderyhmä, sillä periaatteessa kuka vaan apurahasta kiinnostunut voi etsiä tietoa internetsivuilta. Jonkin verran lukijan oletetaan kuitenkin tietävän toimittajan työhön liittyvää sanastoa (esim. freelancer) sekä tuntevan kehitysyhteistyötä, mikä mielestäni on luonnollista, kun kyseessä on toimittajien matka-apuraha kehitysmaihin.

### 5.3 Tuen ehdot -yleisohje

---

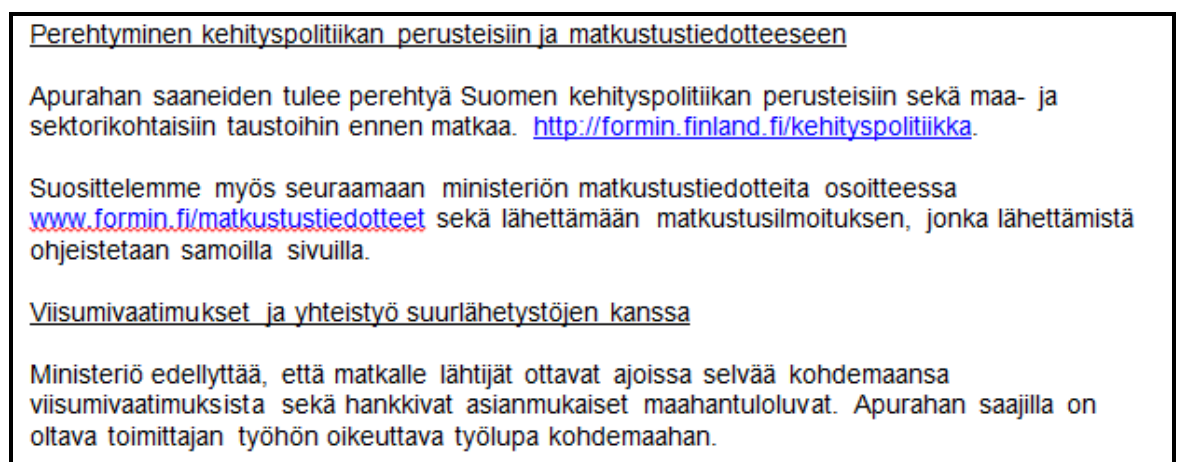
#### Keskeiset muutokset ja täydennykset

- Tarvittavien selvennysten tekeminen käytössä olevaan ohjeeseen
- Käytössä olevan ohjeen sekä raportointiohjeen yhdistäminen yleisohjeeksi
- Yleisohjeen muokkaaminen lainmukaisen Tuen ehdot -ohjeen pohjaksi

Produktin tekemisen aikana syntyi idea erillisten haku- ja raportointiohjeiden yhdistämisestä. Toimeksiantaja toivoi, että apurahaa saaville tehtäisiin kaikki prosessin osiot kattava yksi Tuen ehdot -yleisohje, josta olisi helppo löytää tietoa ja joka olisi myös lainsäädännön kannalta ajan tasalla. Tämä oli mielestäni ehdottomasti hyvä ja tarpeellinen muutos, sillä aikaisemmin tietoa apurahasta ja sen käytöstä löytyi hieman internetsivuilta, vä-

hän laajemmin myönteisen päätöksen kanssa lähetetyssä ohjeessa ja sen lisäksi viitataan paljon valtionavustuslakiin. Ongelmat ohjeiden selkeydessä ja löydettävyydessä näkyivät suoraan, kun kesällä työskentelin osastosihteerinä. Toimittajat kyselivät aina samoja asioita, joita ei tarkemmin katsottuna ollut kovin selkeästi sanottu missään saatavilla olevassa ohjeessa.

Lähtökohtana toimi myönteisen päätöksen mukana apurahan saajille lähetettävä ohje, joka on myös luettavissa ulkoasiainministeriön internetsivuilla. Lähdin ensin kehittämään ohjetta selkeämmäksi muokkaamalla sitä, miten asiat oli ilmaistu ja lisäämällä väliotsikot (kuva 9). Lisäsin ohjeeseen myös raportointia koskevia tietoja erillisestä raportointiohjeesta sekä nettisivuilla olevasta tekstistä, niin että lopulta käytössä olisi yksi ohje.



Kuva 9. Alkuperäistä apurahaohjeistusta väliotsikoiden lisäämisen jälkeen

Tämän jälkeen käytin toimeksiantajan ehdotuksesta pohjana kehitysviestinnän yksikön myöntämän tv-tuotantotuki-apurahan ohjetta, jonka juristi oli käynyt läpi ja joka muutenkin vaikutti selkeältä ja osittain sopivalta myös toimittajamatka-apurahojen tapauksessa. Yhdistin nämä kaksi ohjetta ja varmistin vielä toimeksiantajalta kohdat, jotka tv-tuotantotuissa ja matka-apurahoissa erosivat, ennen kuin poistin ne uudesta ohjeesta. Kuvassa 10. näkyy, kuinka merkitsin muutosehdotukseni toimeksiantajalle. Merkitsin lisäämäni asiat vihreällä tekstillä ja punaisella ne, jotka mielestäni voisi poistaa ohjeesta.

#### Poikkeaminen avustuksen käytölle asetetuista ehdoista

4. Mikäli avustuksen käytölle asetetuista ehdoista halutaan poiketa (esimerkiksi siten, että avustusta käytettäisiin muuhun tarkoitukseen, kuin mihin sitä on myönnetty), on avustuksensaajan haettava etukäteen kirjallisesti ministeriöltä lupaa poikkeukselle.

Apuraha on tarkoitettu käytettäväksi siinä maassa, johon se on myönnetty. Matkakohteen vaihtamiseen on oltava erittäin vahvat perustelut.

#### **Käyttöaika**

5.1 Avustuksen nostamisen määräpäivistä annetaan avustuksensaajalle tarkentavia määräyksiä sen jälkeen kun tuotannon muu rahoitus on varmistunut (tukisitoumus). Tuki tulee nostaa kokonaisuudessaan kolmen vuoden kuluessa tukipäätöksen päivästä.

Kuva 10. Esimerkki tv-tuotantotukiohjeen ja apurahaohjeen yhdistämisestä

Yhdistämisen jälkeen ulkoasiainministeriön juristi kävi ohjeen läpi ja kommentoi lain kannalta epäselviä kohtia. Vastasimme toimeksiantajan kanssa kysymyksiin ja kävimme ohjeen sekä muita apurahaprosessiin liittyviä asioita läpi kokouksessa keskiviikkona 21.1.2015. Kokouksessa pääsimme saman tien kysymään juristin mielipidettä sekä hänen ehdotustaan asian ilmaisemiseksi toisella tavalla. Pohdimme miten teksti olisi mahdollisimman selkeä sen kohderyhmälle eli apurahan saaneille toimittajille, mutta täyttäisi samalla lain vaatimukset.

## **5.4 Lomakkeet**

### **Keskeiset muutokset ja täydennykset**

- Olemassa olevan Word-hakulomakkeen päivittäminen
- Word-raportointilomakkeen tekeminen PDF-muotoisen raportointiohjeen pohjalta

Projektin alkuvaiheessa oli tiedossa, että apurahaprosessi viedään tulevaisuudessa sähköiseen järjestelmään. Toimeksiantaja toivoi kuitenkin, että jo nyt paperityötä voitaisiin vähentää tekemällä prosessin haku, maksupyynnöt ja raportointi Webropolin kautta. Tein Webropolin hakulomakkeen, mutta projektin aikana selvisi, että kyseinen järjestelmä ei sovi tähän tarpeeseen. Siksi seuraava hakukierros tehdään paperityönä edellisten tapaan ja minun tehtäväkseni jäi tekemäni Webropol-lomakkeen sekä jo olemassa olevan paperilomakkeen pohjalta miettiä sähköisen järjestelmän kannalta tärkeitä ja huomioon otettavia asioita sekä uudistaa Word-muotoista hakemusta. Mallina käytin Ulkoasiainministeriön kehityspoliittisen osaston lomakkeita (Ulkoasiainministeriö, 2014), sillä kyseiset lomakkeet tehnyt yritys tulee työskentelemään myös matka-apurahaprosessin sähköistämisen parissa.

Raportointilomakkeen kohdalla toimivat monet jo hakulomakkeessa huomioon otetut asiat, sillä raportointi pohjaa toimittajan hakemuksessa kirjoittamiin suunnitelmiin ja laskelmiin

sekä niiden toteutumiseen. Raportointilomakkeen osalta tapahtumakulku oli sama kuin hakulomakkeen kanssa: Webropol ei ole tähän tarkoitukseen sopiva ohjelma. Sen lisäksi, että mietin sähköisessä järjestelmässä huomioon otettavia asioita, tein myös Word-muotoisen raportointilomakkeen. Tällä hetkellä raportointiohje on ulkoasiainministeriön internetsivuilla vain PDF-muotoinen luettelo ja sen ongelma on ollut, että toimittajat eivät vastaa kaikkiin kysymyksiin. Jokainen raportti on myös hieman erimuotoinen, ja siksi niistä on vaikea etsiä tarvittavaa tietoa esimerkiksi hakukierrosta arvioivaa vuosittaista raporttia varten. Tavoitteena siis Word-raportointilomakkeen kohdalla oli tehdä toimiva ja selkeä lomake, jossa kaikki kysymykset erottuisivat ja tietoa olisi helppo löytää palautetuista raporteista.

#### **5.4.1 Lomakkeiden sähköistäminen**

Suurin Webropol-lomakkeen ongelma tässä tapauksessa on se, että sähköinen tunnistautuminen ei ole mahdollista. Hakemus on juristin mukaan allekirjoitettava joko paperilla tai sähköisesti. Jos Webropol-lomake olisi sen lähettämisen jälkeen vielä tulostettava, allekirjoitettava ja lähetettävä kehitysviestinnän osastolle paperipostissa, itse lomakkeen tarkoitus eli paperityön vähentäminen ja työn tehostaminen eivät toteudu. On harmillista, että muuten melko käyttäjäystävällinen lomakejärjestelmä ei soveltunutkaan tähän tarkoitukseen, mutta uskon apurahan hakevienkin arvostavan uutta sähköistä järjestelmää. Se on myös tietoturvallisuutta ajatellen parempi, kun järjestelmään kirjaudutaan pankkitunnuksilla tai sähköisellä henkilötunnuksella. Tällaisen järjestelmän etuna on myös se, että hakija pääsee milloin vain katsomaan lähettämänsä hakemusta ja mahdollisesti siihen tulleita vastauksia. Webropol-lomakkeen kopioiminen ja tallentaminen sen jälkeen kun se on täytetty, onnistuu lähinnä vain tulostamalla.

Toimittajien matka-apurahan hakevat voidaan jakaa kahteen eri tyyppiin: apurahan yksin hakeviin ja sitä työparin kanssa hakeviin. Tästä aiheutui ensimmäinen ongelma, johon törmäsin Webropol-lomaketta tehdessäni. Toimeksiantajan kannalta on käytännöllisempää että kaikki hakijat käyttävät samaa lomaketta. Paperilomakkeen osalta siinä ei olekaan mitään ongelmaan, kun apurahan yksin hakeva voi jättää täyttämättä työparin osan paperista. Webropol-lomakkeessa oli kuitenkin tarpeellista laittaa molempia hakijoita koskevat kysymykset pakollisiksi, ettei tärkeitä tietoja, esimerkiksi työparin toisen hakijan yhteystiedot, jäisi saamatta. Tällöin apurahan yksin hakeva olisi joutunut täyttämään osaan kohdista turhaan viivoja, kun järjestelmä ei päästä lähettämään lomaketta ilman, että kaikkiin pakollisiin kysymyksiin on vastattu. Keskustelin toimeksiantajan kanssa myös mahdollisuudesta jättää toista hakijaa koskevat kohdat vapaaehtoisiksi, mutta päädyimme siihen,

että on tärkeämpää saada kaikki tarpeelliset tiedot kerralla ja ohjeistaa yksin hakevia täyttämään viivan kohtiin, jotka eivät koske heitä.

Word-lomakkeessa kohtia ei voi laittaa pakolliseksi vastata, joten tavallaan tätä ongelmaa ei tule. Prosessin siirtyessä sähköiseen järjestelmään on mahdollista tehdä lomakkeista erilaiset yksin ja työparin kanssa apurahaa hakeville, jolloin tämä ongelma poistuu ja tukea hakevan näkökulmasta katsottuna lomakkeen käyttäminen helpottuu ja selkeytyy. Matkan jälkeen tehtävässä Word-raportointilomakkeessa joudutaan vielä uudestaan kysymään myös yksittäisen hakijan henkilötietoja. Sähköisessä järjestelmässä on helppoa, jos hakijan ei uudestaan tarvitse täyttää samoja tietoja, kun ne ovat jo järjestelmässä tallessa.

Etenkin liitteiden lisääminen sähköisen järjestelmän aikana on paljon helpompaa kuin nyt. Lomakkeisiin tulee liitteitä, jos hakija haluaa liittää hakemukseen suosituksia tai raportoinnin toimittajan tehdyt jutut eivät ole saatavilla internetissä tai ne ilmestyvät raportin palauttamisen jälkeen. Nyt sekä Webropol- että Word-lomakkeissa neuvotaan lähettämään liitteet erikseen sähköpostitse tai postitse. Sähköinen järjestelmä mahdollistaa myös liitteiden lataamisen itse hakemukseen, ainakin kehityspoliittisen osaston lomakkeissa tämä on mahdollista. Myös tämä vähentää selvästi paperityötä.

Kulujen erittely -kohtaan lisäisin sähköisessä järjestelmässä automaattisen laskurin, joka laskisi yhteen lomakkeeseen merkityt kulut ja kehityspoliittisen osaston lomakkeen tapaan rivejä voisi tarvittaessa lisätä ja poistaa. Kuvassa 11. näkyy Kehityspoliittisen osaston lomakkeen kuluerittelykohta, joka laskee luvut automaattisesti yhteen ja 10.7.1.1.-kohtaan voi lisätä rivejä plusmerkistä (Ulkoasiainministeriö, 2014).

10. Jatko-hankkeen budjetti, haettavan valtionavun määrä ja käyttötarkoitus	10.1. Vuosi	10.2. Hankkeen kokonaiskulut euroissa	10.3. Rahallinen omarahoitus	10.4. Vapaaehtoistyö, tavara- tai palvelulahjoitukset	10.5. Omarahoitus		10.6. Tällä hakukierroksella haettava valtionapu euroissa
					€	%	
<b>Yhteensä</b>							
<b>10.7. Omarahoitus</b>							
10.7.1. Rahallinen omarahoitus							
10.7.1.1. Rahan lähde			10.7.1.2. Summa euroissa	10.7.1.3. Lisätietoja			

Kuva 91. Kehityspoliittisen osaston lomakkeen kuluerittelykohta

Nyt Word-muotoisessa lomakkeessa summat pitää ehkä vielä erikseen tarkistaa, jos halutaan varmistaa, ettei ole laskuvirheitä (kuva 12.).



**7. Matkan kustannukset ja niiden erittely**  
 Erittele matkan kustannukset euromääräisinä. Säilytä itselläsi matkan kustannusten kuitit ja muut tositteet, ne voidaan pyytää esitettäväksi tarvittaessa.  
**Specificerade resekostnader**  
 Specificera resekostnader i euro. Lagra kvitton och andra bevis för dig själv, de kan bli ombedd at visas vid behov.

	Yhteensä per henkilö € Totalt per person €	Työparin yhteensä € Totalt per arbetspar €
7.1. Matkakustannukset kohdemaahan ja takaisin <i>Resekostander till resemål och tillbaka</i>		
7.2. Matkustuskulut kotimaassa ja kohdemaassa <i>Resekostnader i Finland och i resemålet</i>		
7.3. Majoituskulut kohdemaassa <i>Boendekostnader i resemålet</i>		
7.4. Viisumikulut <i>Kostnader för visum</i>		
7.5. Kohdemaahan tarvittavat rokotukset ja lääkitykset <i>Vaccinationer och mediciner som behövs i resemålet</i>		
7.6. Tulkkaus- ja tulkinnuskulut <i>Tolkningskostnader</i>		
7.7. Yhteensä <i>Totalt</i>		

Kuva 102. Word-hakulomakkeen kuluerittelykohta.

Matka-apurahaprosessia varten luodun sähköisen järjestelmän etuna on varmastikin mahdollisuus tarkastella hakemuksia ja muita lomakkeita sekä järjestelmässä olevista tiedoista koottuja yhteenvetoja helposti ja ilman että kaikkea tarvitsee erikseen koota tai tulostaa. Webropol-lomake olisi jouduttu tulostamaan erikseen jokaisen hakijan kohdalla ja paperisistakin lomakkeista tiedot on erikseen kerättävä taulukkoon, jos tarvitsee tilasto-tietoa hakukierroksen hakijoista.

Webropolissa oli myös hyviä puolia, joita toivottavasti voitaisiin hyödyntää kun sähköistä järjestelmää suunnitellaan. Esimerkiksi se, että selitteet tulevat yksinkertaisesti kysymyksen alle hieman pienemmällä fontilla, oli mielestäni selkeää ja toimivaa. Harvemmin selitteessä olevat ohjeet olivat niin pitkiä, että ne veisivät todella paljon tilaa ja näin ne ovat koko ajan näkyvissä, eikä esimerkiksi vain silloin kun asettaa kursorin jonkin täytettävän osan kohdalle. Kehityspoliittisen osaston lomakkeista oli myös tehty erikseen Word-muotoiset ohjeet, jotka olivat saatavilla internetsivuilla. Minun mielestäni on kuitenkin selkeämpää, että ohje on saatavilla siinä kohdassa, jossa sitä tarvitaan. Siksi Word-lomakkeessa mahdolliset ohjeet on kirjoitettu pienemmällä fontilla heti kysymyksen jälkeen (kuva 13).

**7. Matkan kustannukset ja niiden erittely**  
 Erittele matkan kustannukset euromääräisinä. Säilytä itselläsi matkan kustannusten kuitit ja muut tositteet, ne voidaan pyytää esitettäväksi tarvittaessa.  
**Specificerade resekostnader**  
 Specificera resekostnader i euro. Lagra kvitton och andra bevis för dig själv, de kan bli ombedd at visas vid behov.

Kuva 13. Word-lomakkeen selite

### 5.4.2 Lomakkeiden käytettävyys

Päädymme toimeksiantajan kanssa siihen, että Word-lomakkeeseen ei jätetä erikseen tilaa mahdollisesti sen käsin kynällä täyttävälle. Jos hakija haluaa tulostaa lomakkeen käsin täytettäväksi, hän voi lisätä avointen kysymysten kohtiin rivinvaihtoja, niin että vastauksille on enemmän tilaa. Rivinvaihtojen lisääminen on mahdollista, vaikka lomake olisi lukittu Wordin toiminnolla niin, että sitä ei pysty muokkaamaan muuten kuin vastaamalla lomakkeeseen.

Lomakkeen lukitseminen ei ole pakollista, mutta siitä voi olla hyötyä, jos ei halua että hakija vaikka vahingossa poistaa jonkin kysymyksen tai vastausvaihtoehdon. Lomakkeen lukitsemalla saa myös käyttöön kaikki lomake-toiminnon hyödylliset ominaisuudet, esimerkiksi merkkirajat avoimiin kysymyksiin. Määrittelin avointen kysymysten vastauskenttien merkkimäärät yhdessä toimeksiantajan kanssa ja hyödynsin muuten Webropol-lomakkeeseen suunnittelemani kysymysten muotoilua ja asettelua.

Tein lomakkeista mallin, joka on sekä suomeksi että ruotsiksi. Ehdotin ensin että tekisin erilliset lomakkeet, koska itse pidän selkeämpänä sitä, että lomakkeessa on vain yhtä kieltä. Toimeksiantaja kuitenkin piti parempana että on yksi kaksikielinen lomake, sillä se on käytännöllisempi. Suureen osaan kysymyksistä sain apua edellisestä hakulomakkeesta, mutta kääntäjä tulee vielä tarkistamaan kaikki lomakkeet ja ohjeet.

Word-lomakkeessa on moniin sähköisiin järjestelmiin verrattuna se hyvä puoli, että sitä on helppo muokata ja ladata sitten uusi versio internetsivuille. Jos esimerkiksi apurahanumat muuttuvat tai hakemuslomakkeessa halutaan kysyä tarkemmin vaikka erilaisista teemoista joista nyt ei kysytä, Word-lomakkeeseen ne on helppo lisätä.

### 5.4.3 Lomakkeiden kysymykset

Lomakkeissa on sekä perusmuotoisia että kysymysmuotoisia kysymyksiä. Muokkasin hakulomakkeen kysymyksiä melko vähän, sillä ne ovat selkeitä ja perustuvat siihen, millaista tietoa tuen myöntämisestä päättävät tarvitsevat päätöksen tekemiseen. Tarkensin kuitenkin joitain kohtia. Esimerkiksi uuden hakulomakeversion 9. kysymys on muutettu muotoon "Onko hakija aikaisemmin saanut avustusta ulkoasiainministeriöltä?", koska edellinen muoto "Onko hakija aikaisemmin saanut matka-avustusta kehitysyhteistyöosastolta?" on epätarkka. Kyseessä olevaa matka-apurahaa myöntää kehitysviestinnän yksikö ja toimeksiantajalta sain varmistuksen, että tuen päättäjiä kiinnostaa tietää kaikista hakijan aiemmin koko ulkoasiainministeriöltä saaneista avustuksista.

Raportointilomakkeen kohdalla kysymykset piti osittain soveltaa lomakkeeseen sopivaksi, sillä olemassa oleva raportointiohje on PDF-muotoinen lista raportointiin sisällytettävistä asioista. Otin mallia kysymysten muotoiluun hakulomakkeesta ja varmistin aina toimeksiantajalta, jos en ollut varma, mitä PDF-lomakkeen jokin kohta tarkalleen tarkoittaa. Muutin myös kysymysten järjestystä hieman, niin että lomakkeessa on ensin perustiedot, sitten matkatiedot ja -kuluerittely sekä lopuksi matkan onnistuminen, palaute ja yhteistyötoiveet. Aikaisemmassa listassa näitä oli hieman sekaisin ja minusta kysymykset ovat loogisempia tällaisessa järjestyksessä.

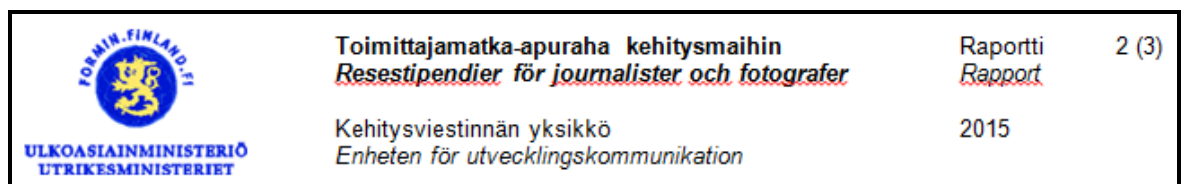
#### 5.4.4 Lomakkeiden ulkoasu

Käytin Word-lomakkeessa formin.fi-internetsivuilta löytyvää ulkoasiainministeriön graafista ohjetta ulkoasun suunnittelun pohjana (Ulkoasianministeriö, 2007). Fontiksi suositeltiin yleisesti Palatino-kirjasintyyppiä, mutta päätin käyttää sähköisiin julkaisuihin ja lomakkeisiin suositeltua Arialia, sillä lomaketta käsitellään varmasti paljon myös sähköisesti. Ulkoasiainministeriön internetsivuilta sai myös ladattua käyttööni logon, jonka laitoin lomakkeisiin (kuva 14.).



Kuva 114. Ulkoasiainministeriön logo lomakkeiden alatunnisteessa

En seurannut standardia aivan niin tiivisti kuin Toikkanen (2003, 141–142 ja 152–161) suositteli, enkä tehnyt lomakkeita taulukon pohjalle. Hyödynsin kuitenkin standardista opimaani esimerkiksi ylätunnisteessa (kuva 15.), sillä standardin malli on mielestäni selkeä. Se on tärkeää, kun lomakkeessa on samassa kaksi kieltä, ja lukija voi joutua hakemaan oikeita kohtia.



Kuva 125. Word-raportointilomakkeen ylätunniste

Tavoitteenani oli tehdä selkeä ulkoasu, josta kysymykset erottuvat, vaikka niille ei olekaan tehty perinteisiä laatikoita ympärille. Word-ohjelman kyselytoiminnot näyttävät esimerkiksi


avoimen kysymyksen vastauskohdan harmaana kohtana lomakkeessa. Mielestäni lomake ei näytä niin raskaalta, kun kysymyksiä erottavat viivat ja numerointi (kuva 16). Numeroin kysymykset, jotta tiedon löytäminen lomakkeesta esimerkiksi loppuraporttia varten helpotuisi.

**9. Saitko matkaa varten tarvittavaa tukea ulkoasiainministeriöltä ja kohdemaasi edustustolta?**  
**Fick du det eventuella stöd du behövde gällande resan från ministeriet eller ambassaden?**

**10. Onko sinulla kehittämis ehdotuksia tai muuta palautetta matka-apurahaprosessiin liittyen?**  
**Har du utvecklingsförslag eller annan feedback om resestipendieprocessen?**

Kuva 136. Word-lomakkeiden ulkoasua

Tein hakemuslomakkeen vasta raportointilomakkeen jälkeen, joten käytin ulkoasuun samaa mallia ja muokkasin kysymyksiä aiemman lomakkeen sekä tekemäni Webropol-lomakkeen pohjalta. Olen tyytyväinen siihen, että haku- ja raportointilomakkeet ovat nyt ulkoasultaan yhtenevät (kuva 17).



Tuettujen matkojen hakemuslomake  
 Resestipendier för journalister och fotografer

Kansainvälinen yhteistyö  
 Enheten för utvecklingskommunikation

Hakemus 1 (0)  
 Ansökan

2018

**1. Yhteyshenkilöt** **Henkilö 1**  
**Kontakuppgifter** **Sivona 1**

1.1. Etunimi	Ronno	
1.2. Sukunimi	Ronno	
1.3. Henkilötunnus	Resestipendier	
1.4. Sähköposti	Ronno	
1.5. Osoite	Osaka	
1.6. Puhelinnumero	Resestipendier	
1.7. Puhelin	00358 900 000000	
1.8. Puhelin	00358 900 000000	
1.9. Puhelin	00358 900 000000	
1.10. Työpaikka	Resestipendier	
1.11. Aikamäärittäminen	Resestipendier	
1.12. Aikamäärittäminen	Resestipendier	

**2. Yhteyshenkilöt** **Henkilö 2**  
**Kontakuppgifter** **Sivona 2**

2.1. Etunimi	Ronno	
2.2. Sukunimi	Ronno	
2.3. Henkilötunnus	Resestipendier	
2.4. Sähköposti	Ronno	
2.5. Osoite	Osaka	
2.6. Puhelinnumero	Resestipendier	
2.7. Puhelin	00358 900 000000	
2.8. Puhelin	00358 900 000000	
2.9. Puhelin	00358 900 000000	
2.10. Työpaikka	Resestipendier	
2.11. Aikamäärittäminen	Resestipendier	
2.12. Aikamäärittäminen	Resestipendier	

**3. Matkan kohteet** **Sivona 3**

**4. Matkan ajankohdat** **Sivona 4**

**5. Aikamäärittäminen** **Sivona 5**

**6. Matkan kustannukset** **Sivona 6**

**7. Matkan kustannukset** **Sivona 7**

**8. Matkan kustannukset** **Sivona 8**

**9. Matkan kustannukset** **Sivona 9**

**10. Matkan kustannukset** **Sivona 10**

**11. Matkan kustannukset** **Sivona 11**

**12. Matkan kustannukset** **Sivona 12**

**13. Matkan kustannukset** **Sivona 13**

**14. Matkan kustannukset** **Sivona 14**

**15. Matkan kustannukset** **Sivona 15**

**16. Matkan kustannukset** **Sivona 16**

**17. Matkan kustannukset** **Sivona 17**

**18. Matkan kustannukset** **Sivona 18**

**19. Matkan kustannukset** **Sivona 19**

**20. Matkan kustannukset** **Sivona 20**

**21. Matkan kustannukset** **Sivona 21**

**22. Matkan kustannukset** **Sivona 22**

**23. Matkan kustannukset** **Sivona 23**

**24. Matkan kustannukset** **Sivona 24**

**25. Matkan kustannukset** **Sivona 25**

**26. Matkan kustannukset** **Sivona 26**

**27. Matkan kustannukset** **Sivona 27**

**28. Matkan kustannukset** **Sivona 28**

**29. Matkan kustannukset** **Sivona 29**

**30. Matkan kustannukset** **Sivona 30**

**31. Matkan kustannukset** **Sivona 31**

**32. Matkan kustannukset** **Sivona 32**

**33. Matkan kustannukset** **Sivona 33**

**34. Matkan kustannukset** **Sivona 34**

**35. Matkan kustannukset** **Sivona 35**

**36. Matkan kustannukset** **Sivona 36**

**37. Matkan kustannukset** **Sivona 37**

**38. Matkan kustannukset** **Sivona 38**

**39. Matkan kustannukset** **Sivona 39**

**40. Matkan kustannukset** **Sivona 40**

**41. Matkan kustannukset** **Sivona 41**

**42. Matkan kustannukset** **Sivona 42**

**43. Matkan kustannukset** **Sivona 43**

**44. Matkan kustannukset** **Sivona 44**

**45. Matkan kustannukset** **Sivona 45**

**46. Matkan kustannukset** **Sivona 46**

**47. Matkan kustannukset** **Sivona 47**

**48. Matkan kustannukset** **Sivona 48**

**49. Matkan kustannukset** **Sivona 49**

**50. Matkan kustannukset** **Sivona 50**

**51. Matkan kustannukset** **Sivona 51**

**52. Matkan kustannukset** **Sivona 52**

**53. Matkan kustannukset** **Sivona 53**

**54. Matkan kustannukset** **Sivona 54**

**55. Matkan kustannukset** **Sivona 55**

**56. Matkan kustannukset** **Sivona 56**

**57. Matkan kustannukset** **Sivona 57**

**58. Matkan kustannukset** **Sivona 58**

**59. Matkan kustannukset** **Sivona 59**

**60. Matkan kustannukset** **Sivona 60**

**61. Matkan kustannukset** **Sivona 61**

**62. Matkan kustannukset** **Sivona 62**

**63. Matkan kustannukset** **Sivona 63**

**64. Matkan kustannukset** **Sivona 64**

**65. Matkan kustannukset** **Sivona 65**

**66. Matkan kustannukset** **Sivona 66**

**67. Matkan kustannukset** **Sivona 67**

**68. Matkan kustannukset** **Sivona 68**

**69. Matkan kustannukset** **Sivona 69**

**70. Matkan kustannukset** **Sivona 70**

**71. Matkan kustannukset** **Sivona 71**

**72. Matkan kustannukset** **Sivona 72**

**73. Matkan kustannukset** **Sivona 73**

**74. Matkan kustannukset** **Sivona 74**

**75. Matkan kustannukset** **Sivona 75**

**76. Matkan kustannukset** **Sivona 76**

**77. Matkan kustannukset** **Sivona 77**

**78. Matkan kustannukset** **Sivona 78**

**79. Matkan kustannukset** **Sivona 79**

**80. Matkan kustannukset** **Sivona 80**

**81. Matkan kustannukset** **Sivona 81**

**82. Matkan kustannukset** **Sivona 82**

**83. Matkan kustannukset** **Sivona 83**

**84. Matkan kustannukset** **Sivona 84**

**85. Matkan kustannukset** **Sivona 85**

**86. Matkan kustannukset** **Sivona 86**

**87. Matkan kustannukset** **Sivona 87**

**88. Matkan kustannukset** **Sivona 88**

**89. Matkan kustannukset** **Sivona 89**

**90. Matkan kustannukset** **Sivona 90**

**91. Matkan kustannukset** **Sivona 91**

**92. Matkan kustannukset** **Sivona 92**

**93. Matkan kustannukset** **Sivona 93**

**94. Matkan kustannukset** **Sivona 94**

**95. Matkan kustannukset** **Sivona 95**

**96. Matkan kustannukset** **Sivona 96**

**97. Matkan kustannukset** **Sivona 97**

**98. Matkan kustannukset** **Sivona 98**

**99. Matkan kustannukset** **Sivona 99**

**100. Matkan kustannukset** **Sivona 100**

Kuva 147. Word-lomakkeiden yhtenevät ulkoasut

## 5.5 Automaattiset viestit ja viestipohjat

Automaattisten viestien ja viestipohjien on tarkoitus helpottaa prosessista vastaavan työntekijän työmäärää, kun apuraha toimii vielä paperisena. Periaatteessa ne ovat kaikki vahvistus- tai tiedotusviestejä, joista osaa ilmankin pystyisi toimimaan. Kuitenkin esimerkiksi jonkun tietyn viestin saamisen vahvistaminen sen lähettäjälle on hyvää asiakaspalvelua ja antaa hyvän kuvan ulkoasiainministeriön toiminnasta, vaikka sähköpostiviesti olisikin yksinkertainen eikä yksilöity. Viestipohjia ei ollut etukäteen olemassa, vaan kulloinkin apuraha vastannut työntekijä laati mahdolliset viestit aina itse tilanteen mukaan.

Viestipohjia voi myös helposti muokata yksilöidymmäksi ja tapauskohtaisemmaksi, jos haluaa tai sille on tarvetta. Esimerkiksi viesti raportin palauttaneelle takaisinperinnästä (kuva 18.) sisältää yleisimmät takaisinperinnän syyt, mutta niitä voi olla hyvä tarkentaa tapauskohtaisesti. Lisäksi viestin yksikkö- ja monikkomuotoja voi muokata riippuen siitä lähteekö viesti yhdelle toimittajalle vai työparille.

Hyvä toimittajamatka-apurahan saaja,

raportissa antamienne tietojen mukaan ette ole käyttänyt matka-apurahaa kokonaan, tai osa ilmoittamistanne kuluista eivät ole olleet apurahan käyttöön hyväksyttäviä kuluja.

Pyydämme teitä ystävällisesti ottamaan yhteyttä kehitysviestinnän osastoon ja selvittämään asia.

Tukiohjeidemme mukaisesti apurahasta käyttämättä jäänyt osuus peritään kymmeneen euroon saakka takaisin.

Lisätietoja saa sähköpostitse osoitteesta [vie-30@formin.fi](mailto:vie-30@formin.fi).

Ystävällisin terveisin

Kuva 18. Viesti raportin palauttaneelle takaisinperinnästä

Sähköiseen järjestelmään siirryttäessä viestejä voi käyttää pohjana järjestelmästä mahdollisesti saataviin automaattisiin viesteihin, jotka esimerkiksi vahvistavat, että hakemus on lähetetty tai raportti on vastaanotettu.

Viestit ovat tyyliltään melko neutraaleita ja virallisia, mutta pyrin pitämään sävyn positiivisena. Pidin viestit myös melko lyhyenä ja laitoin niihin vain välttämättömimmän tiedon sekä sen, mistä tarvittavaa tietoa löytyy. Jaoin eri asiat tai prosessin etenemisen eri vaiheet eri kappaleisiin, jotta viestit olisivat selkeitä ja helposti luettavia. Loppuun tulee aina lähettäjän sähköinen allekirjoitus tai yhteystiedot, jotta viestin saaja tietää kenen kanssa on ollut yhteydessä ja keneltä saa lisätietoa.

Viestin tai tiedoston, esimerkiksi apurahahakemuksen tai -raportin, vastaanottamisesta kertoviin viesteihin sisällytin yleensä kaksi pääosaa. Ensimmäinen oli kiitos lähetetystä tiedostosta tai viestistä, sekä tieto siitä, mitä seuraavaksi tulee tapahtumaan. Toinen pääosa oli, jos viestin lähettäneen tulisi tehdä jotain asian eteenpäin viemiseksi tai jos hänen pitäisi muistaa jotain erityistä. Esimerkiksi viesti maksua pyytäneelle asian etenemisestä (kuva 19.) sisältää nämä kaksi osaa, ensin kiitos maksupyynnön toimittamisesta sekä asian etenemisestä ja sitten muistutus raportointiohjeisiin tutustumisesta. Näin maksupyynnön lähettänyt tietää, että viesti on tullut perille ja miten asia etenee.

Hei,

kiitos viestistänne. Maksupyyntönne on nyt välitetty eteenpäin ja apuraha maksetaan noin kuukauden kuluttua (tai jos tietää, niin päivämäärä).

Pyydämme teitä tutustumaan apurahapäätöksen yhteydessä saamiinne ohjeisiin hyväksyttävistä kustannuksista sekä apurahan käytön raportoinnista.

Hyvää ja turvallista matkaa!

Ystävällisin terveisin

Kuva 19. Viesti maksua pyytäneelle asian etenemisestä

Raportoinnin unohtaneelle kirjoitettu muistutusviesti (kuva 20) on tyyliltään hiukan tiukempi ja siinä mainitaan muun muassa apurahan takaisinperinnän mahdollisuudesta. Viestin tavoite on saada toimittaja lähettämään raportti tai selvitys tilanteesta. Kolmen kuukauden määräajan ylittänyt ei todennäköisesti ole lukenut ohjeita riittävän tarkkaan tai matkan ajankohta on voinut siirtyä.

Hyvä toimittajamatka-apurahan saaja,

maksupyynnön yhteydessä saamiemme tietojen mukaan reportaasimatkaasi on päättynyt yli kolme kuukautta sitten, mutta emme ole saaneet raporttianne apurahan käytöstä. Olkaa hyvä ja lähettäkää meille X ajan kuluessa raporttinne reportaasimatkastanne tai selvitys matkan ajankohdan muutoksesta.

Teille on lähetetty ohjeet raportointiin apurahapäätöksen yhteydessä ja ne löytyvät myös ulkoasiainministeriön internetsivuilta (tähän linkki).

Tukiohjeidemme mukaisesti raportoimatta jäänyt tuki voi johtaa takaisinperintään.

Ystävällisin terveisin

Kuva 20. Muistutus raportoinnista

Lisäksi tein kaksi sähköpostiviestipohjaa tiedon välittämiseen edustustoille ja deskivirkamiehelle. Ne välittävät lyhyesti ja ytimekkäästi tarvittavan tiedon luultavasti melko kiireisille henkilöille. Näin esimerkiksi edustustoissa tiedetään valmiiksi, että apurahan saaneet toi-

mittajat saattavat olla yhteydessä ja milloin nämä tulevat maahan. Toisesta viestistä taas tulee esille saatu palaute ja toimittajien lähettämät jutut sen enempää niitä selostamatta. (kuva 21). Sähköpostin vastaanottajat tietävät, mistä saa lisätietoa, joten lähettäjän sähköisen allekirjoituksen lisäksi en lisännyt viesteihin muita ohjeita.

Hei,

tiedoksenne ulkoministeriön toimittajamatka-apurahan saaneiden toimittajien xx ja xx tehty juttu/tehdyt jutut. Matka suuntautui xx maahan/maihin.  
(Linkki/liite)

Apurahan käytön raportissaan toimittajat antoivat palautetta yhteistyöstä kanssanne:  
(Palaute)

Ystävällisin terveisin

Kuva 21. Viesti matkamaiden edustustoille ja desille raportoidusta jutuista ja mahdollisesta palautteesta

Mielestäni viestit onnistuivat hyvin niin, että ne toimivat sellaisenaan useimmissa tapauksissa ja tarvittaessa niitä on helppo muokata. Esimerkiksi tervehdykseen voi halutessaan lisätä vastaanottajan nimen tai lopetuksesta tehdä vuodenaikaan sopivan. Viesteissä ei ole käytetty erityisiä muotoiluista, jotka saattaisivat vaikeuttaa viestin lukemista ja tiedon saamista.

## 6 Produktin onnistumisen arviointi

Arvioin kaikkia produktin osia seuraavien arviointikriteereiden avulla:

- tekstin ymmärrettävyys ja selkeys,
- tekstin asiallisuus,
- ja ulkoasun selkeys.

Tekstin ymmärrettävyys ja selkeys -kriteerillä arvioin sitä, miten hyvin teksti välittää viestin. Kuten luvussa 2.1 (Mistä syntyy hyvä teksti) mainitaan, tekstin ymmärrettävyyteen vaikuttaa se, miten hyvin tekstin lukija otetaan huomioon ja miten hänelle viestitään asioista, jotka eivät ole hänelle tuttuja. Selkeä kieli, helpot lauseenrakenteet ja sopivan mittaiset kappaleet helpottavat tekstin ymmärtämistä. Ne ovat tärkeitä, vaikka kyseessä olisikin lukijalle tuttu asia. Aivan uusia asioita voi lisäksi luvun 2.1 mukaan selkeyttää ja tehdä ymmärrettävämmäksi havainnollistamalla. Lomakkeiden kohdalla on luvun 2.3 mukaan tärkeää etteivät kysymykset muodosta mahdollisuutta värintulkintaan. Kysymysten tai perusmuodossa olevien kohtien tulee olla ymmärrettäviä niin, että niihin pystytään vastaamaan.

Tekstin asiallisuus arviointikriteerinä auttaa miettimään onko teksti asiallista, mutta kuitenkin ystävällistä ja kohteliasta. Kuten luvussa 2.1. mainitaan, tähän vaikuttaa etenkin sen huomioonottaminen, kenelle on kirjoittamassa ja kuinka tuttu tekstin lukija on. Kohteliaisuus on tärkeää etenkin ikävistä asioista kerrottaessa. Ohjeita ja prosessikuvauksia koskevan luvun 2.2 lopussa mainitaan, että kohtelias ja hyvällä kielellä kirjoitettu ohje toimii paremmin ja antaa paremman kuvan organisaatiosta. Kuten luvussa 2.4 mainitaan, asiallisuuteen vaikuttaa myös se, millainen kieli ja tyyli organisaatiolle sopii. Asiallisuus on tärkeää Ulkoasiainministeriölle, sillä se edustaa julkishallintoa. Lisäksi sähköposteja koskevassa kappaleessa mainitaan asialliset ja kohteliaat tervehdykset ja lopputoivotukset, joilla voi myös tuoda ystävällisyyttä tekstiin.

Ulkoasun selkeydellä on myös merkitystä siihen miten hyvin viesti menee perille. Sen kohdalla pohdin muun muassa tekstin ulkomuotoa ja visuaalista toteutusta. Kappaleessa 2.3 mainitaan, että hyvän lomakkeen tulee olla niin selkeä, että kysymykset ja muut tarpeelliset kohdat erottuvat. Lisäksi ulkomuoto välittää viestiä lomakkeeseen liittyvästä organisaatiosta olemalla yhteensopiva organisaation visuaalisen ilmeen kanssa. Sähköpostiviestejä käsittelevän kappaleen 2.4 mukaan tekstin selkeyttä voi lisätä myös kappalejoilla, väliotsikoilla, luetteloilla ja listoilla. Pitää myös ottaa huomioon tekniset rajoitukset. Esimerkiksi sähköpostiviestistä voi tulla lukukelvoton, jos siinä käyttää liikaa muotoiluja, jotka katoavat matkalla.



## 6.1 Prosessikuvaus

Ymmärrettävyysskriteeri täyttyy mielestäni hyvin prosessikuvauksen kohdalla. Kaaviosta saa helposti kokonaiskuvan prosessista ja esimerkiksi siitä, missä järjestyksessä asiat tehdään ja mitkä toimenpiteet toistuvat eri osissa. Kaavio sisältää ulkoasiainministeriön sisäistä kieltä jonkin verran (esim. deskivirkamies, Palkeet), joten aivan uudelle työntekijälle ne voivat olla vieraita. Lisätietoa saa kuitenkin työohjeista ja muuten termit ovat tuttuja kaikille ministeriössä työskenteleville. Muiden, ehkä ulkopuoliselle selkeämpien, termien käyttö olisi tuntunut epätarkalta. Tekstin havainnollistaminen tarkemmin tuntui tarpeettomalta, kun prosessikaavio on tarkoitettu antamaan yleiskuva prosessista. Erillisestä ohjeistuksesta saa tarvittaessa lisätietoa käytännön tehtävistä eri vaiheissa.

Prosessikuvauksen kohdalla tekstin ystävällisyys ja kohteliaisuus eivät ole niin tärkeitä kuin suoraan ministeriön ulkopuolelle lähetettävässä tekstissä. Teksti on hyvin neutraalia ja käskymuotojen sijaan tehtävän tekijä ilmaistaan passiivilla tai kirjoittamalla, että toimittajat tekevät jotain. Prosessikuvauksen teksti on siis kuvailevaa ja asiallista.

Prosessikuvaus on mielestäni selkeä ja onnistunut ulkoasultaan. Prosessin eri vaiheet erottuvat, kun ne on jaettu omiin laatikoihinsa. Yhteen prosessin vaiheeseen kuuluvat tehtävät on lueteltu selkeästi luettelomerkkien avulla. Lisäksi yhteen tehtävään sisältyvät osat on merkitty tehtävän kohdalle sulkeissa, joten lukija tietää mihin tehtävään ne kuuluvat ja että tehtävässä ylipäättään on useita osia. Selkeyttä on ajateltu tekstin ulkomuodon lisäksi kaavion muotoilun valinnassa. Vihreä-valkoinen kaavio ei ole vain tylsä ja musta-valkoinen laatikko, mutta se toimii tarvittaessa myös musta-valkoisena, esimerkiksi tulostettuna. Fonttina on käytetty selkeää ja ilmavaa Calibria ja leipätekstin fonttikoko 12 on paperilta luettavaan tekstiin sopiva. Fonttikoko voisi ehkä olla isompi, mutta halusin että koko kuvio mahtuu yhdelle sivulle. Jos kaaviota katsoo tietokoneelta tai käyttää sitä jossain esityksessä isolla näytöllä, koko dokumenttia voi suurentaa niin että esimerkiksi vain yksi kuvion osa näkyy kerrallaan.

## 6.2 Tiedot apurahasta internetsivuilla ja Tuen ehdot -yleisohje

Tiedot apurahasta internetsivuilla ovat mielestäni ymmärrettävää tekstiä ja huomioon on otettu myös tietojen tarpeellisuus, niin ettei liika tieto estä hakuvaiheessa tärkeimmän viestin välittymistä. Hakuvaiheessa tarvittavat tiedot, eli mikä apuraha on, mitkä ovat hakuehdot ja miten apurahaa voi hakea, tulevat esiin. Mielestäni on hyvä, että tarpeellinen, mutta hakuvaiheessa ylimääräinen tieto on siirretty yleisohjeeseen. Siitä on myös mainittu internetsivuilla, joten lukija tietää mistä saa lisätietoa.

Tuen ehdot -yleisohje onnistui myös ymmärrettävyyttä ajatellen hyvin ottaen huomioon, että se sisältää kaiken apurahasta tarvittavan tiedon ilmaistuna lain mukaan ja olematta liian pitkä. Omasta kokemuksesta tiedän että monen kymmenen sivun mittaiset ohjeet tai ehdot jäävät usein helposti lukematta, vaikka ovatkin tärkeitä. Teksti on ymmärrettävää, vaikka huomioon on otettu myös lain näkökulma, joka on hyvin tarkka jopa sanamuodoista.

Mielestäni on hyvä, että ohjeiden kieli on tyyliiltään virallista ja asiallista, kun kyse on kuitenkin valtion myöntämästä tuesta. Muuten sävy toimittajien kanssa asioidessa tai erillisissä sähköpostiviesteissä vaikkapa Kehitys-lehden jutuista sopiessa saattaa olla rennompi ja vapaampi, vaikka silloinkin toki sovitaan tietyistä ehdoista. Teksti ei ole erityisen ystävällistä, mutta ei kuitenkaan epäkohteliasta. Neutraali ja informoiva tyyli sopii hyvin ohjeisiin. Yleiskieli ja virallinen tyyli välittävät viestiä siitä, että tuen ehtoja on noudatettava.

Internetsivuilla olevan tiedon osalta selkeyteen vaikuttavat huomattavasti ulkoasiainministeriön internetsivujen muotoilu. Mielestäni se on selkeä ja juuri tietyllä sivulla oleva tieto tulee esiin alkuun listaksi kerätyistä väliotsikoista. Myös Tuen ehdot -yleisohjeessa väliotsikot helpottavat jonkin tietyn kohdan etsimistä ja keventävät ohjeiden ulkoasua. Lisäksi kohtien numerointi yleisohjeessa helpottaa lukemista ja kohtiin on helpompi viitata, kun ne on numeroitu.

### **6.3 Haku- ja raportointilomake**

Haku- ja raportointilomakkeissa ymmärrettävyys koskee lähinnä sitä, miten lomake tulee täyttää ja palauttaa tai mitä jollain tietyllä kysymyksellä tarkoitetaan. Mielestäni lomakkeet ovat hyvin ymmärrettäviä. Yksinkertaisimpiin kohtiin, esimerkiksi kun alussa halutaan tuen hakijan yhteystiedot, se on ilmaistu kuten usein muissakin lomakkeissa sen enempää selittämättä. Jos kysymykseen taas tarvittiin lisäohjeita tai kysymykseen vastaaminen aiheuttaa lomakkeen täyttäjälle lisää tehtävää, se kirjoitettiin auki heti kysymyksen alla olevaan selitteeseen. Esimerkiksi raportointilomakkeessa pyydetään luettelemaan julkaistut jutut ja sen jälkeen kerrotaan, miten ne tulee lähettää kehitysviestintään. Lisäksi tyylin osalta noudatin melko paljon aikaisemmin käytössä olleen hakulomakkeen sekä kehityspoliittisen osaston lomakkeiden tyyliä, jotta tyyli säilyisi yhtenevänä.

Lomakkeiden teksti on asiallista ja melko neutraalia, mutta ei ehkä niin ystävällistä ja kohteliasta. Toisaalta olen tyytyväinen asiallisuuteen, sillä olisi ehkä tuntunut kummallisesta kirjoittaa esimerkiksi kohdan "Erittele matkan kulut" tilalle jokin monimutkaisempi muoto, kun lomakkeen on tarkoitus saada tarvittava tieto olematta kuitenkaan liian pitkä. Esimer-

kiksi ”Ole hyvä ja erittele matkan kulut” olisi minusta tuntunut vanhanaikaiselta eikä olisi sopinut lomakkeeseen.

Haku- ja raportointilomakkeet täyttävät mielestäni ulkoasun selkeys -kriteerin hyvin. Kysymykset erottuvat, vaikka ne onkin eroteltu vain viivoilla eikä laatikoilla, kuten edellisissä lomakkeissa. Ulkoasiainministeriön logo ja heidän visuaalisesta ohjeistuksestaan poimittu fontti yhdistävät lomakkeet selkeästi siihen, mistä apurahaa haetaan tai mihin sitä raportoidaan. Selkeyteen liittyy lisäksi ylä- ja alatunnisteet, jotka onnistuivat mielestäni hyvin, vaikka ne eivät täysin ole standardin mukaisia. Ylätunnisteista ilmenee mistä lomakkeesta on kyse ja alatunnisteesta löytyvät yhteystiedot sekä suomeksi että ruotsiksi.

#### **6.4 Automaattiset viestit ja viestipohjat**

Mielestäni automaattisissa viesteissä ja viestipohjissa ymmärrettävyyskriteeri täyttyy hyvin. Otin jokaisessa viestissä huomioon sen vastaanottajan ja mietin mitkä asiat ovat heille tuttuja ja mitä täytyy selittää enemmän. Jos viestin lukijan piti tehdä jotain viestin saamisen jälkeen, pyrin kirjoittamaan senkin selkeästi, niin että lukija ymmärtää mitä pitää tehdä. Viestit ovat melko lyhyitä ja niissä ei ole kovin paljon havainnollistamista. Suurimmasa osassa pääasia on kuitenkin kertoa että viestin saajan lähettämä tieto on tullut perille, joten koin riittäväksi sen että tärkeimmistä asioista mainitaan lyhyesti ja sen lisäksi kerrotaan mistä saa lisätietoa.

Koko produktin osista asiallisuuskriteeri vaikuttaa eniten juuri automaattisiin viesteihin ja viestipohjiin. Mielestäni onnistuin hyvin, sillä vaikka viestit ovat asiallisia ja esimerkiksi takaisinperintää käsitellessään hieman negatiivisia, ne ovat kuitenkin kohteliaita ja ystävällisiä. Ystävällisyys tulee esiin muun muassa kun toivotetaan apurahan maksua pyytäneelle hyvää matkaa tai kiitetään yhteistyöstä. Viestin saamisesta kiittäminen on myös kohteliasta. Lisäksi kun viesteihin muuttaa yksikkö- tai monikkomuodon riippuen siitä onko kyse yhdestä toimittajasta vai toimittajaparista, viesteistä tulee vielä kohteliaampia.

Automaattisten viestien ja viestipohjien ulkoasun selkeyteen vaikutti ehkä suurimmaksi osaksi se, että sähköpostiviesteihin ei kannata laittaa erityisiä muotoiluita. Kun viestit kulkevat erilaisissa ohjelmissa, erityiset muotoilut katoavat helposti ja viestin ei välttämättä välity, jos tekstistä tulee lukukelvotonta. Tekstin selkeyteen vaikuttavat myös kappalejaot. Erotin eri asiat kappalejaoilla, jotka selkeyttävät tekstiä ja tekevät viestin ulkoasusta kevyemmän.

## 7 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Olen hyvin iloinen siitä että opinnäytetyöni aiheeksi löytyi näin käytännönläheinen aihe, jonka tulokset tulevat oikeasti käyttöön. Osa produktista ehtii olla käytössä vain lyhyen aikaa kun sähköinen järjestelmä tulevaisuudessa otetaan käyttöön, mutta senkin aikaa ne toivottavasti helpottavat apurahaprosessia. Toimeksiantaja mainitsi palautteessaan, että prosessin jatkokehittelyn kannalta on hyvä, että lomakkeet ja ohjeistus on nyt uudistettu ja seuraavaan vaiheeseen on nyt helpompi lähteä.

Olisi ollut hienoa olla mukana kehittämässä sähköiseen järjestelmään siirryttäessä tarvittavaa viestintää ja dokumentteja. Apurahaproessin sähköistämisen aikataulu oli kuitenkin sen verran pidempi, että tekemäni dokumentit sijoittuvat ikään kuin välivaiheeseen entisen prosessin ja sähköisen järjestelmän väliin. Tämä välivaihe valmistaa sähköiseen järjestelmään siirtymiseen, sillä toimeksiantaja on myös tarkistanut prosessin lainmukaisuuden ja tehnyt muutoksia prosessiin sen toimivuuden parantamiseksi ja siihen liittyvät muutokset on otettu huomioon produktissani. Siksi produktini on hyvin ajankohtainen ja tarpeellinen, vaikka suurin muutos tuleekin sähköisen järjestelmän myötä.

Tiiviillä yhteistyöllä toimeksiantajan kanssa oli mielestäni suuri merkitys produktin suunnittelussa ja toteutuksessa. Minulla oli itselläni jonkin verran kokemusta apurahaproessin parissa työskentelystä, mutta toimeksiantajalta sain vielä paremmin näkökulmaa siihen miten tietyt prosessin osat työllistävät ja miten niitä voisi muokata.

Tulokset ovat helposti hyödynnettävissä ja olen toimittanut toimeksiantajalle kaikki produktin osat Word-muodossa, josta niitä on helppo ottaa käyttöön ja muokata tarvittaessa. Apurahaproessin laillisen puolen ja joidenkin muiden kohtien muokkaus oli vielä kesken produktin valmistuttua, joten on hyvä, että myös tekemiäni dokumentteja on helppo muokata. Niitä voi myös hyödyntää kun siirytään sähköiseen järjestelmään.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sekä mahdollisuus helposti muokata produktiin tekemiäni dokumentteja ovat asioita, jotka saavat minut olemaan tyytyväinen työn lopputulokseen. Dokumentit ovat käyttökelpoisia sellaisenaan, mutta jos tulee tarpeen tehdä muutoksia esimerkiksi juristin toiveiden mukaan, se ei ole mahdotonta. Esimerkiksi hakulomakkeeseen on tällä hetkellä lisätty kohta, joka täyttäisi tuen vastaanottamisen ehdot, kun hakulomake pitää allekirjoittaa. Juristi tutkii kuitenkin vielä, että onko tämä sopiva käytäntö vai olisiko parempi että tuen vastaanottamiseen olisi erillinen allekirjoitettava dokumentti.

Vaikka olen tyytyväinen produktiini, minua jäi mietityttämään lomakkeiden ulkoasu. Viivoilla eritellyt kysymykset ovat mielestäni selkeitä ja tekevät lomakkeesta ilmavan, mutta jos olisin tehnyt lomakkeet tarkalleen kehityspoliittisen osaston lomakkeiden mallin mukaan, niitä voisi olla helpompi hyödyntää sähköisten lomakkeiden uusimisessa. Mietin myös olisiko minun pitänyt esittää enemmän muutosehdotuksia esimerkiksi ohjeiden teksteihin, jotta niistä olisi saatu vielä selkeämpiä.

Tuntuu että opin opinnäytetyöprosessista paljon sekä käytännön työhön että opinnäytteen tekemiseen liittyen. Käytännön työhön liittyen opin että kirjojen paras mahdollinen versio ja käytännön tekeminen ovat ikään kuin ääripäitä, jotka yhdistämällä tulee käyttökelpoinen tulos. Näin ei tietenkään aina ole ja riippuu paljon johonkin tehtävään käytettävissä olevasta ajasta, miten tarkkaan se on mahdollista tehdä. Kirjoista tai ohjeista ei myöskään aina löydy juuri tiettyyn tilanteeseen sopivia tietoja ja silloin, tai usein muutenkin, on hyvä käyttää omaa päättelykykyä ja maalaisjärkeä. Tietyissä asioissa, esimerkiksi lakiin liittyvissä, ei kuitenkaan voi soveltaa ja silloin kannattaa kysyä neuvoa asiantuntijalta, jotta vältetään virheitä.

Opinnäytetyön tekemiseen liittyen opin paljon lähteiden etsimisestä ja pitkän raportointi-tyylisen tekstin kirjoittamisesta. Toki opintojen aikana on kirjoitettu joitain pitkiä raportteja, mutta suurimmaksi osaksi ne on tehty ryhmissä, jolloin työtä on voinut jakaa ja kysyä neuvoa muilta sekä hyödyntää ryhmän jäsenten erikoisosaamista. Itse produktin tekeminen oli minusta helpompaa, kun pystyin miettimään dokumentteja sekä omasta kokemuksestani että toimeksiantajan toiveiden mukaan. Kaikkein vaikeinta oli produktin suunnittelun ja tekemisen kuvaileminen sekä tietoperustan etsiminen ja kokoaminen. Tietoperustan kokoamisesta sain kuitenkin paljon tietoa, josta on hyötyä työelämässä ja jokapäiväisessä viestinnässä.

Jos mietin saamaani toimeksiantoa, sain kaiken muun tehtyä, paitsi materiaalit ruotsiksi ja takaisinperintäohjeistuksen. Molemmissa tapauksissa omat tietoni ja taitoni eivät olisi riittäneet ja päädyimme toimeksiantajan kanssa siihen, että on parempi, että asiantuntijat tekevät ne. Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen opinnäytetyöni lopputulokseen ja erittäin iloinen että sain tehdä näin käytännönläheisen ja läheisesti työelämään liittyvän opinnäytetyön. Myös toimeksiantaja on produktiin tyytyväinen ja kirjoitti palautteessa, että lopputulos oli onnistunut.

## Lähteet

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. 6. uudistettu painos. MIF. Kopijyvä.

Kortesuo, K. 2009. Tekstiä ruudulla. Kirjoitamme verkkoon. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

Metsäaho, T. 2013. Työelämän toimivat tekstit. Suomen Yrityskirjat Oy. Helsinki.

Ronkainen, S & Karjalainen, A. 2008. Sähköä kyselyyn! Web-kysely tutkimuksessa ja tiedonkeruussa. Lapin yliopistopaino. Rovaniemi.

Toikkanen, R. 2003. Tyylikäs julkaisu. Painotyön ja verkkosivujen suunnittelu ja toteutus. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Ulkoasiainministeriö, 2007. Ulkoministeriön graafinen ohje. Luettavissa:  
<http://formin.finland.fi/public/download.aspx?ID=18428&GUID=%7B65056AA0-2DD4-426E-ABB7-5B1F3CF53387%7D>. Luettu: 1.12.2014.

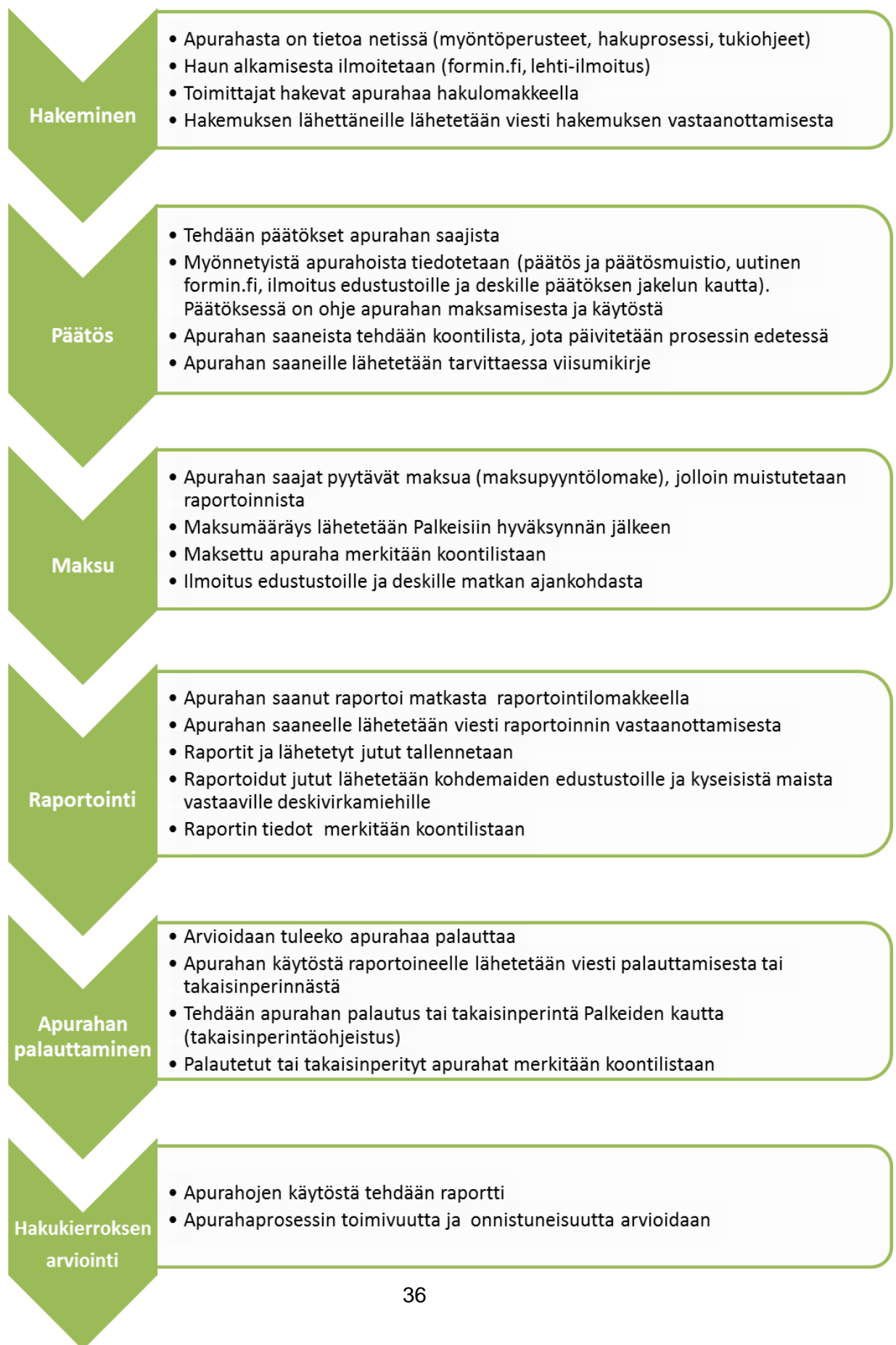
Ulkoasiainministeriö, 2014. Hanketuki. Luettavissa:  
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=34673&contentlan=1&culture=fi-FI>. Luettu: 20.10.2014.

Valtionavustuslaki 27.7.2001/688

Valtioneuvoston kanslia, 2010. Valtionhallinnon viestintäsuositus. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 2/2010. Luettavissa:  
<http://www.finlex.fi/data/normit/36238-viestintasuositus.pdf>. Luettu: 25.1.2015.

## Liitteet

### Liite 1. Prosessikuvaus



## Liite 2. Hakuohjeet ja tiedot apurahasta internetsivuilla

# Toimittajien matka-apurahat kehitysmailhin

Ulkoministeriön kehitysviestintä myöntää kerran vuodessa matka-apurahoja toimittajille ja kuvaajille, jotta nämä voivat tutustua Suomen kehitysyhteistyöhön ja kehityspolitiikan toteutukseen käytännössä. Apurahojen tarkoituksena on perehdyttää toimittajat Suomen kehityspolitiikkaan sekä edistää kehitysmaita käsittelevän aineiston julkaisemista eri tiedotusvälineissä.

Apurahaa voivat hakea yksittäiset toimittajat ja kuvaajat sekä työparit.

**Vuoden 2014 hakuaika on päättynyt 28. helmikuuta.**

[Linkki apurahapäätökseen](#)

## Hakuohje

- Matka-apurahan myöntöperusteet
- Hakuprosessi
- Raportointi

Apuraha myönnetään matkoille, joilla tutustutaan suomalaiseen kehitysyhteistyöhön (kahdenväliset hankkeet, kansalaisjärjestöhankkeet, monenvälinen kehitysyhteistyö), mutta myös muut globaaleihin kehityskysymyksiin liittyvät aiheet voivat tulla kysymykseen. Apurahat pyritään kullakin hakukierroksella jakamaan siten, että ne kattavat mahdollisimman hyvin eri maita ja alueita. Etusija annetaan hakijoille, joilla on jo kokemusta kehityskysymyksistä, kehitysmaita ja niihin liittyvästä journalismista.

Apuraha on 1 600 euroa yksin työskenteleville, työpareille 1 300 euroa hakijaa kohden. Apuraha on tarkoitettu matkakustannusten korvaamiseen. Päivärahoja ei makseta ja alkuperäiset kulutositteet on säilytettävä ja matkan jälkeen toimitettava raportin yhteydessä ministeriölle. Lisätietoa raportoinnista ([linkki: Tuen ehdot - ohjeet](#)).

## Apurahan myöntöperusteet

Hakemuksia arvioitaessa kiinnitetään huomiota seuraaviin seikkoihin:

Matka-apurahoja myönnetään sekä työsuhteisille toimittajille ja kuvaajille että freelancereille. Etusija annetaan henkilöille, jotka ovat varsinaiselta ammatiltaan toimittajia, mutta myös oman työnsä ohella aktiivisesti freelan-



cereina toimivat voivat saada apurahaa. Ansioksi katsotaan hakijan perehtyneisyys kehitysyhteistyöhön ja kehityskysymyksiin.

Apurahaa ei yleensä myönnetä henkilölle, joka on edellisen kahden vuoden aikana saanut matka-apurahaa tai muuta tukea ulkoasiainministeriöltä.

Hakijan odotetaan alustavasti sopivan yhden tai useamman viestintävälineen kanssa juttujen tai kuvien julkaisemisesta tai ohjelmien lähettämisestä suomalaisessa mediassa. Vakituksessa työsuhteessa olevilta riittää ilmoitus siitä, miten materiaalia on tarkoitus hyödyntää omassa välineessä. Ansioksi katsotaan tällöinkin, että materiaalia hyödynnetään myös muissa viestintävälineissä.

Hakemuksessa tulee esittää tarkka ja realistinen työsuunnitelma. Ansioksi katsotaan onnistunut näkökulman määrittely ja aiheen suhteuttaminen kehityskysymysten kokonaisuuteen. Hakijoiden tulee itse sopia tapaamiset ja järjestää haastattelut. Suomen suurlähetystöiltä voi pyytää kontaktitietoja, mutta matkaohjelman järjestämisestä sekä viisumi- ja maahantulolupien järjestämisestä toimittaja vastaa itse.

Hakemukseen sisällytetään matkasuunnitelma, josta ilmenee matkan ajankohta, matkareitti ja mahdolliset yhteystahot tutumiskohteissa. Hakemuksessa on eriteltävä kustannukset, joiden kattamiseen apurahaa haetaan. Jos matkaan on saatu muuta tukea, se on mainittava hakemuksessa.

Apurahat pyritään kullakin apukierroksella jakamaan siten, että erityyppiset viestintävälineet sekä Suomen alueet ja kieliryhmät ovat tasapuolisesti edustettuina.

Ulkoministeriön kehitysviestintä julkaisee Kehitys–Utveckling-lehteä, johon apurahan saajat voivat myös halutessaan tarjota artikkeleita. Kehitys–Utveckling-lehti verkossa ([linkki](#)).

## Hakuprosessi

Apurahaa haetaan ulkoministeriön sähköisessä haussa. Hakemus täytetään asiointipalvelussa, johon kirjautaan pankkitunnuksin.

([Linkki hakulomakkeeseen](#))

Apurahapäätöksestä tiedotetaan sekä ulkoasiainministeriön internetsivuilla että kaikille apurahaa hakeneille henkilökohtaisesti.

Lisätietoja hakemiseen liittyen antaa Pia Helin, etunimi.sukunimi@formin.fi.

### **Liite 3. Tuen ehdot -yleisohje**

ULKOASIAINMINISTERIÖ  
Viestintäosasto  
Kehitysviestintä, VIE-30  
Maaliskuu 2015

Toimittajamatka-apurahapäätöksen liite 1

## **ULKOASIAINMINISTERIÖN KEHITYSVIESTINNÄN TOIMITTAJILLE MYÖNTÄMÄN MATKA-APURAHAN KÄYTÖN EHDOT 2015**

**Matka-apuraha on valtionavustuslain nojalla myönnettävää harkinnanvaraista tukea ja siihen sovelletaan valtionavustuslakia (688/2001) sekä alla olevia ehtoja.**

### **APURAHAN MÄÄRÄ**

1. Ulkoasiainministeriön myöntämän toimittajien matka-apurahan kehitysmaihin määrä on 1600 euroa yksin työskentelevälle toimittajalle ja työparina työskenteleville kummallekin toimittajalle 1300 euroa.

### **APURAHAN KÄYTTÖ**

#### **Yleiset periaatteet**

2.1 Ulkoasiainministeriö myöntää matka-apurahoja toimittajille ja kuvaajille, jotta nämä voivat tutustua kehityskysymyksiin ja Suomen kehitysyhteistyön toteutukseen käytännössä. Apurahansaaja on itse vastuussa vaikeuksista, vaateista ja muista seuraamuksista, jotka aiheutuvat avustettavan matkan toteuttamisesta.

Suomen kehityspolitiikan ja -yhteistyön päätavoite on köyhyyden vähentäminen. Työtä ohjaa hallituksen vuonna 2012 hyväksymä kehityspoliittinen toimenpideohjelma.  
<http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?contentid=241944>

2.2 Toiminnan, johon avustusta on myönnetty, tulee olla yhteiskunnallisesti hyväksyttävää. Avustuksensaajan tulee kohdemaassa noudattaa ao. valtion lakeja. Kaikkien matkan toteuttamiseen liittyvien hankintojen ja muiden toimien yhteydessä avustuksensaajan tulee noudattaa mm. hyvään hallintoon ja korruption vastaiseen toimintaan liittyviä periaatteita.

2.3 Apurahan saaneiden tulee perehtyä Suomen kehityspolitiikan perusteisiin sekä maa- ja sektorikohtaisiin taustoihin ennen matkaa. <http://formin.finland.fi/kehityspolitiikka>. Ulko-  
ministeriön kehitysviestintä julkaisee Kehitys- ja Utveckling-lehteä, johon apurahan saajat voivat halutessaan tarjota artikkeleita. Kehitys- ja Utveckling-lehti verkossa  
<http://kehityislehti.fi/>.

2.4 Matkalle lähtijöiden edellytetään ottavan ajoissa selvää kohdemaansa viisumivaatimuksista sekä hankkivan asianmukaiset maahantuloluvat. Apurahan saajilla on oltava toimittajan työhön oikeuttava työlupa kohdemaahan. Suomen suurlähetystöt neuvovat toimittajien työlupa-asioissa.

2.5 Apurahansaajia suositellaan ottamaan yhteyttä ulkoministeriön kohdemaata hoitavaan virkamieheen ja Suomen suurlähetystöön kohdemaassa ennen matkaa ja pyrkimään mahdollisuuksien mukaan tapaamaan suurlähetystön vastuuvirkamiestä matkan alussa. Kehitysviestinnän yksiköstä saa tarvittaessa tukikirjeen myönnetystä apurahasta esimerkiksi viisuminhakua varten.

2.6 Apurahan saajia kehoitetaan seuraamaan ministeriön matkustustiedotteita osoitteessa

[www.formin.fi/matkustustiedotteet](http://www.formin.fi/matkustustiedotteet) sekä tekemään matkustusilmoitus osoitteessa <https://matkustusilmoitus.fi>.

2.7 Apurahansaajan tulee mainita jutun yhteydessä, että ulkoasiainministeriö on rahoittanut matkaa kehitysyhteistyövaroin.

2.8 Apurahansaajalla ei ole oikeutta esiintyä ulkoasiainministeriön edustajana tai antaa vaikutelmaa, että hänellä on oikeus toimia ulkoasiainministeriön edustajana.

2.9 Apurahansaajan tulee ilmoittaa viipymättä ulkoasiainministeriölle apurahan käyttöön vaikuttavasta muutoksesta ja tarvittaessa hakea siihen ulkoministeriön hyväksyntä.

2.10 Apurahan saajia pyydetään ilmoittamaan mahdolliset muutokset yhteystiedoissa sähköpostitse osoitteeseen [vie-30@formin.fi](mailto:vie-30@formin.fi).

### **Hyväksyttävät menot**

3. Apuraha voidaan käyttää vain avustettavan matkan toteuttamisen kannalta välttämättömiin ja kohtuullisiin menoihin, siten kuin apurahahakemuksessa on esitetty ja ulkoasiainministeriö on apurahaa myöntäessään edellyttänyt. Apurahaa voi käyttää vain kuitein todennettaviin matka- ja majoituskustannuksiin sekä matkakohteessa tarvittavien rokotteen ja lääkitysten hankkimiseen. Ruokailukustannuksia ja päivärahoja ei korvata. Hyväksyttäviä kuluja ovat lento-, juna- ja laivaliput kohdemaahan ja takaisin, majoitus- ja kuljetuskulut kohdemaassa, viisumikulut, kohdemaassa mahdollisesti tarvittavista rokotuksista ja malarialääkkeestä sekä tulkkauksesta aiheutuvat kustannukset. Kotimaan matkakulut korvataan julkisen liikenteen mukaan.

### **Poikkeaminen apurahan käytölle asetetuista ehdoista**

4. Apuraha on tarkoitettu käytettäväksi siinä maassa, johon se on myönnetty. Matkakohteen vaihtamiseen on oltava vahvat perustelut. Mikäli apurahan käytölle asetetuista ehdoista on perustellusta syystä tarvetta poiketa, tulee apurahansaajan hakea etukäteen kirjallisesti ulkoasiainministeriöltä lupaa asetetuista ehdoista poikkeamiselle.

### **Käyttöaika**

5.1 Matka-apurahapäätös on voimassa vuoden. Matka-apurahan maksupyyntö tulee lähettää ja matkan alkaa vuoden sisällä matka-apurahapäätöksen päivämäärästä.

5.2 Nostamatta oleva apuraha: Mikäli apurahansaaja ei ole palauttanut maksupyyntöä vuoden kuluessa apurahapäätöksestä, oikeus maksatukseen raukeaa ja ulkoministeriö purkaa nostamattomia varoja koskevan myöntöpäätöksensä ja kohdentaa näin vapautuneet varat uudelleen. Mikäli apurahansaaja kuitenkin ennen määräpäivää esittää ministeriölle tyydyttävästi perustellun pyynnön nostamatta jääneiden varojen siirtämisestä myöhempänä ajankohtana nostettaviksi.

5.3 Nostettu apuraha: Mikäli matka viivästyy tai avustuksensaaja ei muusta syystä pysty käyttämään jo nostamaansa tukea vuoden kuluessa päätöspäivämäärästä, tulee avustuksensaajan palauttaa tuki ulkoministeriölle.

### **APURAHAN MAKSAMINEN**

6. Myönnetty apuraha maksetaan apurahansaajan maksatus/maksupyyntönsä ilmoittamalle pankkitilille.

Apuraha maksetaan aikaisintaan kaksi kuukautta ennen matkaa. Kirjallinen maksupyyntö toimitetaan kehitysviestinnän yksikköön (VIE-30) vähintään kuukausi ennen toivottua maksupäivää. Maksupyynnössä ilmoitetaan saajan IBAN- ja BIC-pankkitilitiedot, sosiaaliturvatunnus sekä matkan ajankohta. Ulkoministeriön maksupäivät ovat kuukauden 15. ja viimeinen päivä. Matka-apuraha on henkilökohtainen ja maksetaan saajan omalle pankkitilille. Työparista kumpikin toimittaa oman maksupyynnön. Apuraha on valtionapua ja tiedot apurahan saannista menevät verottajalle.

## **APURAHAN KÄYTÖN VALVONTA**

### **Ulkoasiainministeriön valvontaoikeus**

7. Ulkoasiainministeriöllä tai sen määräämällä edustajalla on valtionavustuslain (688/2001) mukainen oikeus tarkastaa tarkastuksen kannalta tarpeelliset tiedot ja selvitykset, asiakirjat, tallenteet ja muu aineisto sekä tarkastaa muutoinkin avustettavan matkan toteutumista.

Avustuksensaaja on valtionavustuslain mukaisesti velvollinen antamaan ministeriölle tai sen määräämälle edustajalle, valtionavustuksen käytölle asetettujen ehtojen noudattamisen valvomiseksi oikeat ja riittävät tiedot, tarkastukseen tarvittavan aineiston sekä avustamaan muutoinkin tarkastuksen suorittamisessa.

### **Raportointi, kustannuserittely ja tositteiden säilyttäminen**

8.1 Apurahansaajan tulee kolmen kuukauden kuluttua matkan päättymisestä toimittaa ulkoasiainministeriölle tuen käytöstä raportti, jonka tulee olla vertailtavissa hakemuksessa esitettyyn suunnitelmaan ja kustannusarvioon. Raportointi tulee tehdä päätöksen liitteenä olevaa raportointilomaketta käyttäen. Raportointilomake löytyy myös hakuilmoituksesta ulkoministeriön verkkosivulla.

8.2 Raportointilomakkeelle tehtävään kustannuserittelyyn liitetään alkuperäisistä kuiteista skannatut tositteet. Mikäli kohdemaan palveluntarjoajalta ei ole mahdollista saada kuittia, voi sellaisen tehdä itse ja pyytää siihen palveluntarjoajan allekirjoitus. Kaikista korvattavista kuluista on oltava kuitti. Kustannuserittely tehdään euromääräisenä. Valuuttakurssi määräytyy matkan ajankohdan mukaan. Raportti ja skannatut tositteet palautetaan kehitysviestintään osoitteella [VIE-30@formin.fi](mailto:VIE-30@formin.fi).

8.3. Matkakulujen alkuperäiset kuitit tulee säilyttää mahdollista tarkastusta varten kaksi vuotta raportoinnin jättämisestä.

8.4 Raportin liitteenä tulee olla skannatut kopiot julkaistuista jutuista. Vielä julkaisua odottavat jutut toimitetaan kehitysviestintään myöhemmin sähköpostitse.

8.5 Ulkoasianministeriö voi pyytää apurahansaajalta tarpeelliseksi katsomiaan muita selvityksiä sekä antaa raportointia koskevia muita ohjeita, joita apurahansaajan tulee noudattaa.

## **EHTOJEN LAIMINLYÖNTI – APURAHAN PALAUTTAMINEN**

### **Ehtojen laiminlyönnin seuraamukset**

9. Mikäli ulkoasiainministeriön apurahan käytölle asettamia ehtoja ei ole noudatettu, ministeriö voi

- asettaa määrääjän ehtojen täyttämiseksi,
- keskeyttää apurahan maksamisen, sekä
- määrätä jo maksetun apurahan palautettavaksi.

## **Maksatusten keskeytys**

10. Ulkoasiainministeriö voi keskeyttää apurahansaajalle myöntämänsä avustuksen maksatuksen, mikäli

- on perusteltua aihetta epäillä, että apurahansaaja ei anna oikeita ja riittäviä tietoja valtionavustuksen maksamiseksi, ei menettele avustuksen käytölle asetettujen ehtojen mukaisesti tai laiminlyö tiedonantovelvoitteitaan
- ne perusteet, joilla avustus on myönnetty, ovat olennaisesti muuttuneet, tai
- Euroopan unionin lainsäädännössä tätä edellytetään.

## **Apurahan palauttaminen**

11. Apurahansaaja on velvollinen viipymättä palauttamaan avustuksen tai sen osan,

- jonka se on saanut virheellisesti, liikaa tai ilmeisen perusteettomasti,
- joka on jäänyt käyttämättä matkan päättyessä tai keskeytyessä tai jos varoja ei muusta syystä voida käyttää avustuspäätöksessä edellytetyllä tavalla tarkoitukseensa, tai
- jota ei ole käytetty avustusta koskevien ehtojen edellyttämän määrääjän kuluessa, ellei ulkoasiainministeriö ole myöntänyt lisääaikaa.

Jos palautettava määrä on enintään 10 euroa, se saadaan jättää palauttamatta.

## **Avustuksen takaisinperintä**


12. Ulkoasiainministeriöllä on oikeus jättää myönnetty avustus maksamatta sekä periä jo maksettu avustus tai osa siitä takaisin korkoineen, jos havaitaan, että

- apurahansaaja on jättänyt palauttamatta kohdassa 11 palautettavaksi luokitellun avustuksen,
- apurahansaaja on muuten käyttänyt avustuksen olennaisesti muuhun tarkoitukseen kuin mihin se on myönnetty.
- avustuksensaaja on avustuksen saamiseksi esittänyt väärän tai harhaanjohtavan tiedon seikasta, joka on ollut omiaan olennaisesti vaikuttamaan avustuksen myöntämiseen, sen määrään tai ehtoihin tai salannut sellaisen seikan, tai
- apurahansaaja ei toimita edellä kohdassa 8 tarkoitettua raporttia ja muita tietoja ja selvityksiä määräaikaan mennessä tai vaikeuttaa avustuksen käyttöä koskevia valvontatoimenpiteitä,
- apurahansaaja on lopettanut avustuksen kohteena olleen toiminnan tai supistanut sitä olennaisesti tai luovuttanut sen toiselle,
- apurahansaaja on joutunut ulosottotoimenpiteen kohteeksi, selvitystilaan, konkurssiin tai muun vastaavan syyn vuoksi avustuksensaajan kyky vastata avustuksen kohteena olevasta toiminnasta on heikentynyt,
- apurahansaaja jättää muutoin noudattamatta avustuksen käyttöä koskevia ulkoasiainministeriön asettamia ehtoja tai valtionavustuksia ja niiden täytäntöönpanoa koskevia säännöksiä,
- Euroopan unionin lainsäädäntö sitä edellyttää, tai
- avustuksen maksamisen lopettamiseen tai takaisinperimiseen on valtionavustuksia ja niiden täytäntöönpanoa koskevien säännösten mukainen peruste tai muu edellisiin seikkoihin verrattava erityinen syy.

## **Korko**

13. Avustuksensaajan on maksettava palautettavalle tai takaisin perittävälle määrälle valtionavustuksen maksupäivästä korkolain (633/1982) 3 §:n 2 momentinmukaista vuotuista korkoa lisättynä kolmella prosenttiyksiköllä.

## Liite 4. Hakulomake



ULKOASIAINMINISTERIÖ  
UTRIKESMINISTERIET

**Toimittajamatka-apuraha kehitysmailhin**  
**Resestipendier för journalister och fotografer**

Kehitysviestinnän yksikkö  
Enheten för utvecklingskommunikation

Hakemus 1 (3)  
Ansöknin

2015

**1. Yhteystiedot Hakija 1**  
**Kontaktuppgifter Sökande 1**

1.1. Etunimi Förnamn	
1.2. Sukunimi Tillnamn	
1.3. Henkilötunnus Personbeteckning	
1.4. Sähköposti E-post	
1.5. Osoite Adress	
1.6. Postinumero Postnummer	
1.7. Postitoimipaikka Postkontor	
1.8. Puhelin (koti) Telefon (hem)	
1.9. Puhelin (työ) Telefon (jänst)	
1.10. Työnantaja Arbetsgivare	
1.11. Ammatti ja erikoisala Yrke och specialområde	

**2. Yhteystiedot Hakija 2**  
**Kontaktuppgifter Sökande 2**

2.1. Etunimi Förnamn	
2.2. Sukunimi Tillnamn	
2.3. Henkilötunnus Personbeteckning	
2.4. Sähköposti E-post	
2.5. Osoite Adress	
2.6. Postinumero Postnummer	
2.7. Postitoimipaikka Postkontor	
2.8. Puhelin (koti) Telefon (hem)	
2.9. Puhelin (työ) Telefon (jänst)	
2.10. Työnantaja Arbetsgivare	
2.11. Ammatti ja erikoisala Yrke och specialområde	

**3. Matkan kohde tai kohteet Resemål**

---

**4. Matkan ajankohta ja kesto Tidpunkten för resan**

---

**5. Anottu avustus Sökt bidrag**

☐ Haen apurahaa yksin (1 600 €)  
Jag söker bidrag som enskild journalist (1 600 €)

☐ Haemme apurahaa työparina (1 300 € työparin molemmille jäsenille)  
Vi söker bidrag som arbetspar (1 300 € för båda medlemmar)

---


**6. Matkasuunnitelman yhteenveto Sammanfattning av reseplan**

---

**7. Matkan kustannukset ja niiden erittely**  
Erittele matkan kustannukset euromääräisinä. Säälytä itsellesi matkan kustannusten kulut ja muut tositteet, ne voidaan pyytää esiteltäväksi tarvittaessa.  
**Specificerade resekostnader**  
Specificera resekostnader i euro. Lagra kvitton och andra bevis för dig själv, de kan bli ombedd att visas vid behov.

	Yhteensä per henkilö € Totalt per person €	Työparin yhteensä € Totalt per arbetspar €
7.1. Matkakustannukset kohdemaahan ja takaisin Resekostnader till resemål och tillbaka		
7.2. Matkustuskulut kotimaassa ja kohdemaassa		

Kehitysviestintä VIE-30  
PL 481  
00023 Vallonsuosto  
vie-30@formin.fi



ULKOASIAINMINISTERIÖ  
UTRIKESMINISTERIET

Utvecklingskommunikation  
VIE-30  
PB 481  
00023 Statsrådet



Resekostnader i Finland och i resemalet		
7.3. Majoituskulut kohdemaassa Boendekostnader i resemalet		
7.4. Viisumikulut Kostnader för visum		
7.5. Kohdemaahan tarvittavat rokotukset ja lääkitykset Vaccinationer och mediciner som behövs i resemalet		
7.8. Tulkkaus- ja tulkinnuskulut Tolkningskostnader		
7.7. Yhteensä Totalt		

8. Onko hakija saanut tai anonut muuta avustusta matkaa varten?  
Har den sökande erhållit eller sökt andra bidrag för resan?

- ☐ Ei. Nej.  
☐ Kyllä. Selosta tarkemmin. Ja. Specificera.

9. Onko hakija aikaisemmin saanut avustusta ulkoasiainministeriöltä?  
Har den sökande tidigare erhållit bidrag från utrikesministeriet?

- ☐ Ei. Nej.  
☐ On. Milloin ja mitä varten? Ja. Uppge när och till vilket ändamål.

10. Selosta työsuunnitelmaa tarkemmin Redogör närmare för den aktuella arbetsplanen

11. Onko hakija sopinut matkalla saadun aineiston hyödyntämisestä (esimerkiksi lehtijuttujen myymisestä)?  
Har sökande ingått avtal om hur materialet skall utnyttjas (t.ex. om publikation eller dylikt)?

- ☐ Ei. Nej.  
☐ On. Miten? Ja. Hur?

12. Aikaisemmat reportaasimatkat kehitysmaihin, selosta tarkemmin  
Redogör för tidigare reportageresor i u-länderna.

13. Muu kehityskaakokemus Övrig u-landserfarenhet

14. Muut asiaan vaikuttavat seikat Övrig relevant information

**15. Luettele liitteet**

Hakemukseen voidaan liittää suosituksia, lehtijuttujen julkaisusopimuksia ym.

*Gör upp en förteckning över bilagorna*


*Till ansöknin kan fogas rekommendationer, avtal om publicering av artiklar etc.*

Sitoudun noudattamaan tuen käytön ehtoja.

Paikka ja päiväs <i>Ort och datum</i>	Allekirjoitus, hakija 1 <i>Underskrift, sökande 1</i>	Allekirjoitus, hakija 2 <i>Underskrift, sökande 2</i>



## Liite 5. Raportointilomake



**ULKOASIAINMINISTERIÖ  
UTRIKESMINISTERIET**

**Toimintajamaka-apuraha kehitysmailhin  
Resestipendier för journalister och fotografer**

Kehitysviestinnän yksikkö  
Enheten för utvecklingskommunikation

Raportti  
Rapport

1 (3)

2015

**1. Yhteystiedot Apurahansaaja 1**  
**Kontaktuppgifter Bidragsmottagare 1**

1.1. Etunimi Förnamn	
1.2. Sukunimi Tillnamn	
1.3. Sähköposti E-post	
1.4. Osoite Adress	
1.5. Postinumero Postnummer	
1.6. Postitoimipaikka Postkontor	
1.7. Puhelin (kot.) Telefon (hem)	
1.8. Puhelin (työ) Telefon (fjänt)	
1.9. Työnantaja Arbetsgivare	

**2. Yhteystiedot Apurahansaaja 2**  
**Kontaktuppgifter Bidragsmottagare 2**

2.1. Etunimi Förnamn	
2.2. Sukunimi Tillnamn	
2.3. Sähköposti E-post	
2.4. Osoite Adress	
2.5. Postinumero Postnummer	
2.6. Postitoimipaikka Postkontor	
2.7. Puhelin (kot.) Telefon (hem)	
2.8. Puhelin (työ) Telefon (fjänt)	
2.9. Työnantaja Arbetsgivare	

---

**3. Matkan kohde tai kohteet Resemål**

---

**4. Matkan ajankohta Tidpunkten för resan**

---


**5. Saitko tehtyä ja julkaistua apurahahakemuksessa mainitsemasi ja suunnittelemasi jutut?**  
 Jos ei, niin miksi?  
**Förverkligades din arbetsplan för resan? Blev artiklarna/fotografierna du planerat gjorda och publicerade? Om inte, varför?**

---

**6. Tehdyt ja julkaistut jutut**  
 Enttalo matkalla tekemäsi jutut. Jos juttu ei ole nähtävissä Internetissä tai sitä ei ole vielä julkaistu, lähetä siitä kopio sähköpostissa kehitysviestinnän yksikköön osoitteeseen [via-30@formin.fi](mailto:via-30@formin.fi).  
**Gjorda och publicerade artiklarna och fotografierna**  
 Speditera artiklarna och fotografierna som du gjorde på resan. Om artiklar eller fotografier inte finns på Internet eller inte har publicerats ännu, skicka kopior på dem till enheten för utvecklingskommunikation via e-post till [via-30@formin.fi](mailto:via-30@formin.fi).

	Otsikko Rubrik	Julkaisupäivä Utgivningsdatum	Missä julkaistu Publicerad i viken media	Linkki juttuun Länken till artikeln eller fotografien
6.1.				
6.2.				
6.3.				
6.4.				
6.5.				
6.6.				
6.7.				
6.8.				
6.9.				
6.10.				

Kehitysviestintä VIE-30  
PL 481  
00023 Valtionneuvosto  
[via-30@formin.fi](mailto:via-30@formin.fi)



**ULKOASIAINMINISTERIÖ  
UTRIKESMINISTERIET**

Utvecklingskommunikation  
VIE-30  
PB 481  
00023 Statsrådet

## 7. Matkan kustannukset ja niiden erittely

Erittely matkan kustannukset euro-määräisinä. Lähetä skannatut kopiot kutoista kehitysviestinnän yksikköön raportin liitteenä. Säilytä itsellä matkan kustannusten kuitit ja muut tositteet, ne voidaan pyytää esitettäväksi tarvittaessa. Aikuperäiset kuitit tulee säilyttää xxx vuotta. Valuuttakursi määrittyy matkan ajankohdan mukaan.

### Specificerade resekostnader

Specifitera resekostnader i euro. Vi ber digicka skannade kopior av kvitton till enheten för utvecklingskommunikation som rapportens bilaga. Lagra kvitton och andra bevis för dig själv, de kan bli ombud att visas vid behov. Originalkvitton ska lagras för xxx år. Vätekurs bestämmas vid tidpunkten av resan.

	Yhteensä per henkilö € Totalt per person €	Työparin yhteensä € Totalt per arbetspar €
7.1. Matkakustannukset kohdemaahan ja takaisin Resekostnader till resemål och tillbaka		
7.2. Matkustuskulut kotimaassa ja kohdemaassa Resekostnader i Finland och i resemålet		
7.3. Majoituskulut kohdemaassa Boendekostnader i resemålet		
7.4. Visumikulut Kostnader för visum		
7.5. Kohdemaahan tarvittavat rokotukset ja lääkitykset Vaccinationer och mediciner som behövs i resemålet		
7.6. Tulkkaus- ja tulkinnuskulut Tolkningskostnader		
7.7. Yhteensä Totalt		

## 8. Miten arvelet matkan vaikuttavan tulevaan työhösi toimittajana/valokuvaajana?

Hur tror du att resan kommer att påverka din karriär som journalist/fotograf?

## 9. Saitko matkaa varten tarvittavaa tukea ulkoasiainministeriöltä ja kohdemaasi edustustolta?

Fick du det eventuella stöd du behövde gällande resan från ministeriet eller ambassaden?

## 10. Onko sinulla kehittämis ehdotuksia tai muuta palautetta matka-apurahaprosessiin liittyen?

Har du utvecklingsförslag eller annan feedback om resestipendieprocessen?

## 11. Oletko kiinnostunut olemaan yhteydessä kehitysviestintään seuraavin tavoin?

Valitse kaikki vaihtoehdot, jotka kiinnostavat sinua.

Är du intresserad av att vara i kontakt med utvecklingskommunikation på följande sätt?

Välj alla alternativ som intresserar dig.

☐ Erilaisten kehityspolittisten julkaisujen saaminen  
Få olika publikationer om utvecklingspolitik och -samarbete

☐ Toimittajamatkoille osallistuminen  
Ta del i journalistresor

☐ Kehityskysymysten perehdyttämishjelmaan hakeminen (Kehitysakatemia)  
Ansöka om en plats på grundkursen i utvecklingsträning för journalister (Kehitysakatemia)

12. Millaista muuta yhteydenpitoa odotat kehitysviestinnältä jatkossa?

*Hurdan annan kommunikation från utrikesministeriets utvecklingskommunikation hoppas du på i fortsättningen?*

## Liite 6. Automaattiset viestit ja viestipohjat

### 1. Viesti hakemuksen vastaanottamisesta

Kiitos hakemuksesta!

Ilmoitamme päätöksestä kaikille apurahaa hakeneille henkilökohtaisesti sekä ulkoministeriön internetsivuilla [www.finland.formin.fi](http://www.finland.formin.fi). Päätös tehdään kuuden viikon kuluessa hakuajan päättymisestä.

Lisätietoa toimittajien matka-apurahasta kehitysmaihin antaa Pia Helin, [etunimi.sukunimi@formin.fi](mailto:etunimi.sukunimi@formin.fi).

Ystävällisin terveisin

### 2. Viesti maksua pyytäneelle asian etenemisestä

Hei,

kiitos viestistänne. Maksupyyntönne on nyt välitetty eteenpäin ja apuraha maksetaan noin kuukauden kuluttua (tai jos tietää, niin päivämäärä).

Pyydämme teitä tutustumaan apurahapäätöksen yhteydessä saamiinne ohjeisiin hyväksyttävistä kustannuksista sekä apurahan käytön raportoinnista.

Hyvää ja turvallista matkaa!

Ystävällisin terveisin

### 3. Ilmoitus edustustoille ja desille matkan arvioidusta ajankohdasta

Hei,

vastuualueellenne toimittajienmatka-apurahan saaneen/saaneiden toimittajan/toimittajien matkan ajankohta on nyt tarkentunut.

Toimittaja X:n/ Työpari X ja Y:n matka (maahan) tapahtuu xx.xx. - xx.xx.xxxx.  
Tässä heidän yhteystietonsa.

Ystävällisin terveisin

### 4. Muistutus raportoinnista

Hyvä toimittajamatka-apurahan saaja,

maksupyyntön yhteydessä saamiemme tietojen mukaan reportaasimatiasi on päättynyt yli kolme kuukautta sitten, mutta emme ole saaneet raporttianne apurahan käytöstä. Olkaa hyvä ja lähettäkää meille X ajan kuluessa raporttianne reportaasimatkastanne tai selvitys matkan ajankohdan muutoksesta.

Teille on lähetetty ohjeet raportointiin apurahapäätöksen yhteydessä ja ne löytyvät myös ulkoasiainministeriön internetsivuilta (tähän linkki).

Tukiohjeidemme mukaisesti raporttoimatta jäänyt tuki voi johtaa takaisinperintään.

Ystävällisin terveisin

#### 5. Viesti raportoinnin vastaanottamisesta

Hyvä toimittajamatka-apurahan saaja,

kiitos raportista!

Käsitlemme raportin mahdollisimman pian ja otamme teihin yhteyttä, jos tarvitsemme lisätietoja.

Lähetäthän tiedot myöhemmin julkaistusta reportaasimatalla tehdyistä jutuista sekä kopiot vain paperisessa muodossa julkaistuista jutuista sähköpostitse kehitysviestinnän yksikköön ([vie-30@formin.fi](mailto:vie-30@formin.fi)).

Kiitos yhteistyöstä!

Ystävällisin terveisin

#### 6. Viesti matkamaiden edustustoille ja deskille raportoidusta jutuista ja mahdollisesta palautteesta

Hei,

tiedoksenne ulkoministeriön toimittajamatka-apurahan saaneiden toimittajien xx ja xx tehty juttu/tehdyt jutut. Matka suuntautui xx maahan/maihin.  
(Linkki/liite)

Apurahan käytön raportissaan toimittajat antoivat palautetta yhteistyöstä kanssanne:  
(Palaute)

Ystävällisin terveisin

#### 7. Viesti raportin palauttaneelle apurahan takaisinperinnästä

Hyvä toimittajamatka-apurahan saaja,

raportissa antamienne tietojen mukaan ette ole käyttänyt matka-apurahaa kokonaan, tai osa ilmoittamistanne kuluista eivät ole olleet apurahan käyttöön hyväksyttäviä kuluja.

Pyydämme teitä ystävällisesti ottamaan yhteyttä kehitysviestinnän osastoon ja selvittämään asia.

Tukiohjeidemme mukaisesti apurahasta käyttämättä jäänyt osuus peritään kymmeneen euroon saakka takaisin.

Lisätietoja saa sähköpostitse osoitteesta [vie-30@formin.fi](mailto:vie-30@formin.fi).

Ystävällisin terveisin